

Sónia Cristina Cardoso Fernandes Lourenço

A satisfação e a qualidade na educação de infância.



Autor: Sónia Cristina Cardoso Fernandes Lourenço

A satisfação e a qualidade na educação de infância.

Tese de Mestrado
Marketing Research

Orientadora
Professora Doutora Cláudia Seabra

Junho de 2012



Agradecimentos

É com muita satisfação que expresso aqui o mais profundo agradecimento a todos aqueles que tornaram a realização deste trabalho possível.

À Professora Doutora Cláudia Seabra, orientadora da dissertação, agradeço o apoio, a partilha do saber e as valiosas contribuições para o trabalho. Acima de tudo, obrigada por me acompanhar nesta jornada e por estimular o meu interesse pelo conhecimento e pela vida académica.

Aos educadores e encarregados de educação que prescindiram de algum do seu tempo na recolha e preenchimento dos questionários e aos responsáveis dos jardins-de-infância que autorizaram a realização do estudo, o meu muito obrigado.

Aos meus pais, Custódio e Ana pela forma como me inculcaram a alegria de viver, fazer tudo o melhor possível e a confiança necessária para realizar os meus sonhos.

Ao meu irmão, Bruno pelo apoio prestado, pela compreensão e claro por estar sempre a torcer por mim.

Ao meu marido Filipe e filhota Filipa razão maior da minha vida e de todo o meu trabalho.

Finalmente agradeço a Deus, que me deu forças para chegar até ao fim deste trabalho.

Sónia Lourenço

Resumo

O desenvolvimento de qualquer investigação pressupõe a existência de algo que nos inquieta e nos induz curiosidade e este trabalho não constitui uma exceção.

Sendo a educação pré-escolar fundamental no desenvolvimento da criança e verificando-se, nas últimas décadas, uma maior procura deste tipo de ensino por parte das famílias, devido, essencialmente ao aumento da inclusão da mulher no mercado de trabalho, torna-se fulcral, para os encarregados de educação delegarem a ação educativa a profissionais de confiança. Daí tentar-se aferir, com este trabalho, a opinião dos pais, a cerca de vários fatores relacionados com o jardim-de-infância.

O presente trabalho intitula-se “*a satisfação e a qualidade na educação de infância*”, e tem como objetivo geral, *compreender as opiniões dos encarregados de educação sobre o nível de satisfação e o grau de qualidade prestados pelos jardins-de-infância de Viseu, na qual seus educandos frequentam. Tendo sido definidos como objetivos específicos, avaliar a influência das variáveis sociodemográficas dos encarregados de educação, avaliar a qualidade percebida e o grau de satisfação dos encarregados de educação relativamente aos serviços de jardim-de-infância e, aferir se, a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância é influenciada pela satisfação e/ou pela avaliação da qualidade de serviço com o jardim-de-infância.*

Neste sentido, foi utilizada uma metodologia quantitativa com a utilização de um questionário semiestruturado, o qual foi aplicado a 203 inquiridos (encarregados de educação).

Os resultados do estudo demonstram que a satisfação e a qualidade estão relacionadas, e, que a qualidade e satisfação são influenciadas pelo género, nomeadamente, o género feminino avalia melhor a qualidade que o género masculino, os encarregados de educação que apresentam um rendimento inferior avaliam melhor a qualidade do que os encarregados de educação que têm rendimentos mais altos. Os fatores que os encarregados de educação valorizam nos jardins-de-infância são: *o corpo docente revelar conhecimentos e competências pedagógicas, a vigilância dos recreios e boas instalações sanitárias, a pontualidade, competência, simpatia e carinho de todo o pessoal, professores/educadores sempre dispostos a atender os alunos e que lhes transmitam segurança e possuam conhecimento suficiente para responder às dúvidas das crianças, as instalações estarem sempre limpas, serem bem*

atendidos quando contactam o jardim-de-infância, os horários de entrada e saída das instalações serem sempre do seu conhecimento. Por isso, estas características devem ser tema de análise e avaliação de forma constante pelos profissionais da área da educação pré-escolar.

Palavras-Chave: Educação pré-escolar, jardim-de-infância, qualidade, satisfação de serviços.

Abstract

The development of any investigation presupposes the existence of something that makes us restless and curious and this work is no exception.

Being pre-school education fundamental in child development and verifying, in recent decades, a greater demand for this type of education by households, mainly due to the increased inclusion of women in the labor market, it becomes crucial for the parents to delegate educational activities to trusted professionals. So one tried to measure with this work, the parents' views about various factors related to the nursery schools.

This work is entitled "satisfaction and quality in early childhood education", and its general aim is to understand the parents' opinion on the levels of satisfaction and quality provided by nursery schools in Viseu, which are attended by their children. Having been defined as specific objectives to evaluate the influence of the sociodemographic variables of the parents, to assess the perceived quality and the level of satisfaction of the parents concerning the services provided by the nursery schools, and to verify whether the assessment of the degree of importance of the nursery school's features is influenced by the satisfaction and/or the assessment of the quality of the service with the nursery school.

So, we used a quantitative methodology using a semi-structured questionnaire, which was applied to 203 respondents (parents).

The study results show that satisfaction and quality are related, and that quality and satisfaction are influenced by gender, in particular, the female gender makes a better quality assessment than the male gender, parents who have a lower income make a better quality evaluation than those who have higher incomes. The factors that parents appreciate in the nursery schools are: teaching staff must have knowledge and teaching skills, supervision of playgrounds and good sanitation, punctuality, competence, sympathy and affection of all staff, teachers/educators always willing to talk to students and to transmit to them safety and have sufficient knowledge to clarify the children's doubts, clean facilities, to be treated well when they contact the nursery school, always have knowledge of the schedules. Therefore, these features should be the subject of analysis and constant evaluation by professionals from pre-school education.

Keywords: Pre-school education, nursery schools, quality, service satisfaction.

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Introdução | 1 |
| 2. Pertinência e objetivos do estudo | 2 |
| Capítulo I – O ensino pré-escolar | 4 |
| I. 1. Evolução e conceitos sobre a educação pré-escolar | 5 |
| I. 2. Educação de infância em Portugal..... | 8 |
| I. 3. Legislação atual..... | 11 |
| I. 4. Jardim de Infância, funcionamento e estrutura..... | 13 |
| I. 5. Jardim de Infância, atividades..... | 14 |
| I. 6. A escola como cultura..... | 18 |
| I. 7. A importância da educação de infância para a aprendizagem | 23 |
| Capítulo II – Enquadramento teórico | 26 |
| II. 1. Conceito de qualidade | 27 |
| II. 1. 1. Gestão de qualidade nos serviços dos jardins-de-infância | 28 |
| II. 2. Escalas de qualidade..... | 31 |
| II. 2. 1. Escala SERVQUAL | 32 |
| II. 2. 2. Escala SERVPERF | 33 |
| Capítulo III – Metodologia | 34 |
| III. 1. Objetivos do estudo | 35 |
| III. 2. Recolha de dados..... | 35 |
| III. 2. 1. Desenvolvimento do questionário..... | 36 |
| III. 2. 2. Amostra..... | 37 |
| III. 2. 3. Análise e tratamento de dados..... | 38 |
| Capítulo IV – Resultados da investigação | 39 |
| IV. 1. Perfil da amostra..... | 40 |
| IV. 2. Análise dos aspetos mais valorizados pelos encarregados de educação | 43 |
| IV. 2. 1. Aspetos valorizados pelos encarregados de educação nos jardins de Infância..... | 43 |
| IV. 2. 2. Dimensões da qualidade dos serviços avaliadas pelos encarregados de educação nos jardins de Infância..... | 44 |
| IV. 2. 3. Grau de satisfação relativamente aos serviços pelos encarregados de educação nos jardins de Infância..... | 46 |
| IV. 2. 4. Grau de satisfação relativamente aos serviços pelos encarregados de educação nos jardins de Infância..... | 47 |

| | |
|--|----|
| IV. 3. Consistência interna das escalas utilizadas | 49 |
| IV. 4. Relação entre a avaliação da qualidade e satisfação relativamente ao jardim-de-infância..... | 49 |
| IV. 4. 1. Relação entre a idade do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância..... | 50 |
| IV. 4. 2. Relação entre o género do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância..... | 50 |
| IV. 4. 3. Relação entre o rendimento mensal do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância..... | 51 |
| IV. 4. 4. Relação entre a escolaridade do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância..... | 52 |
| IV. 4. 5. Relação entre a profissão do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância..... | 53 |
| IV. 4. 6. Relação entre o grau de importância das características do jardim-de-infância e a avaliação da qualidade com o jardim-de-infância..... | 53 |
| IV. 4. 7. Relação entre o grau de importância das características do jardim-de-infância e a satisfação com o jardim-de-infância..... | 57 |
| IV. 5. Discussão de resultados..... | 61 |
| Capítulo V – Conclusões | 64 |
| V. 1. Principais conclusões | 65 |
| V. 2. Implicações..... | 66 |
| V. 3. Limitações | 67 |
| V. 4. Futuras linhas de investigação..... | 68 |
| Bibliografia | 69 |
| Anexos | 77 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Evolução da educação pré-escolar entre 2000/01 e 2009/10 em Portugal | 8 |
| Figura 2. Área da leitura | 16 |
| Figura 3. Área da expressão plástica | 17 |
| Figura 4. Área de construções | 17 |

Índice de quadros

| | |
|--|----|
| Quadro 1. Principais despachos legislativos sobre a educação pré-escolar | 13 |
| Quadro 2. As 10 principais dimensões de avaliação de um serviço de qualidade .. | 30 |
| Quadro 3. Ficha Técnica | 36 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Crianças inscritas na educação pré-escolar, por natureza do estabelecimento, em Portugal (1999/00 – 2008/09) | 10 |
| Gráfico 2. Estabelecimentos para a infância, criados entre o ano de 2009 e o ano de 2010 | 11 |
| Gráfico 3. Género | 40 |
| Gráfico 4. Escalões etários | 40 |
| Gráfico 5. Habilitações académicas | 41 |
| Gráfico 6. Rendimentos do agregado familiar | 41 |

Índice de Tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1. Número de jardins-de-infância em cada distrito | 9 |
| Tabela 2. Número de estabelecimentos de ensino com jardins-de-infância (Público e Privado), por NUTS I e II | 9 |
| Tabela 3. Crianças inscritas na educação pré-escolar, por idade, em Portugal no ano de 2008/2009 | 10 |
| Tabela 4. Profissão | 42 |
| Tabela 5. Mensalidade | 42 |
| Tabela 6. O grau de importância das seguintes características do jardim-de-infância | 43 |
| Tabela 7. Qualidade do serviço deste jardim-de-infância | 44 |
| Tabela 8. Grau de satisfação com este jardim-de-infância | 46 |
| Tabela 9. Grau de concordância com as seguintes informações em relação a este jardim-de-infância | 47 |
| Tabela 10. Valores do coeficiente alfa e Cronbach | 49 |
| Tabela 11. Correlação | 49 |
| Tabela 12. Significância das diferenças (idade) | 50 |
| Tabela 13. Significância das diferenças (género) | 50 |
| Tabela 14. Significância das diferenças (rendimento mensal) | 51 |
| Tabela 15. Teste de Tukey | 52 |
| Tabela 16. Significância das diferenças (escolaridade) | 52 |
| Tabela 17. Significância das diferenças (profissão) | 53 |
| Tabela 18. Testes de Mann-whitney – qualidade | 53 |
| Tabela 19. Estatísticas descritivas – qualidade | 56 |
| Tabela 20. Testes de Mann-whitney – satisfação | 57 |
| Tabela 21. Estatísticas descritivas – satisfação | 60 |

1. Introdução

A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica no processo de desenvolvimento ao longo da vida. Os seus objetivos principais passam por promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida, com base na educação para a cidadania, fomentar a inserção da criança em diversos grupos sociais, favorecendo e permitindo o desenvolvimento de uma consciência do seu papel como membro integrante na sociedade. Deve igualmente, contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e sucesso de aprendizagem.

Em termos de legislação, pelo decreto-lei nº 115/98 de 4 de Maio, foi aprovado o regime jurídico da autonomia, administração e gestão de estabelecimentos da educação pré-escolar e dos ensinos básicos. Cada estabelecimento de educação pré-escolar é coordenado por um diretor pedagógico.

No contexto das nossas sociedades atuais, as famílias, por falta de tempo e muitas vezes de competências necessárias, delegam a ação educativa no Estado e nas entidades privadas, confiando esta função a profissionais para instruir e educar os seus filhos da melhor maneira. Neste caso, a escolha da escola como entidade tem em si vários fatores decisivos na confiança dos encarregados de educação.

Pode-se referir que a liberdade de escolha do jardim-de-infância é um ponto importante no âmbito do ensino livre, fazendo da agenda atual dos nossos governantes e dos vários autores da área de administração escolar um assunto da ordem do dia.

Uma das características importantes para uma escola eficaz, é o reconhecimento público da escola como imagem de eficiência e qualidade, de forma a fazer parte do quadro de escolha por parte dos encarregados de educação (Nóvoa In Cotovio, 2004).

No que se relaciona com a qualidade, este tipo de serviço é muito específico, havendo uma grande dificuldade por parte do consumidor, na sua avaliação. Os serviços escolares representam características muito próprias que os distinguem de todos os outros serviços em geral, destacando-se a intangibilidade, heterogeneidade, a inseparabilidade, segurança e fiabilidade.

(Galvão Telles, in Cotovio, 2004) refere que a liberdade das escolas é resultado de quatro funções e garantias como:

- Liberdade de escolha dos docentes;
- Liberdade de seleção dos alunos;
- Liberdade da organização de todo o serviço escolar, adotando métodos de ensino;
- Direito à assistência técnico-pedagógica dos serviços do Estado.

Todos estes fatores pretendem contribuir para uma escola de qualidade que demarque a sua posição para uma escolha por parte dos encarregados de educação, apresentando condições para configurar modelos organizacionais que respondam aos problemas da sociedade atual (Pinto, in Cotovio, 2004).

2. Pertinência e objetivos do estudo

A escola é vista como uma organização, pois constitui-se como unidade social de agrupamentos humanos, intencionalmente construídos ou reconstruídos a fim de atingir determinados objetivos (Chiavenato, 1983; in Cotovio, 2004). Entende-se também a escola como dimensão distinta das outras organizações pela sua própria especificidade e construção social, onde os professores, alunos e encarregados de educação, representam os atores que aí operam, reforçando de certo modo o carácter de interesse público da instituição escolar.

Por outro prisma, a escola é vista como um sistema de comportamentos e interações que se processam dando origem a lógicas e atos particulares. Este sistema apresenta fronteiras próprias, definidas geralmente pela forma como esta se inter-relaciona com o meio ambiente como um todo, que lhe permite então a partir desta relação de interação criar uma identidade própria, isto porque, ver a escola como um sistema envolve algumas vantagens, pois permite o reconhecimento de uma realidade em movimento, com interações próprias e organizadas.

Por isso é importante dar a conhecer, com este estudo, as opiniões dos encarregados de educação sobre o nível de satisfação e o grau de qualidade prestados pelos jardins-de-infância de Viseu

Daí, pretendendo-se avaliar a influência das variáveis sociodemográficas, tais como, a idade, o género, a escolaridade, a profissão e o rendimento mensal dos encarregados de educação na avaliação da qualidade e no grau de satisfação dos serviços do jardim-de-infância; avaliar a qualidade percebida e o grau de satisfação dos encarregados de educação relativamente aos serviços de jardim-de-infância e, aferir se, a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância é influenciada pela satisfação e/ou pela avaliação da qualidade de serviços com o jardim-de infância por parte dos encarregados de educação.

Capítulo I – O ensino pré-escolar

Neste capítulo é feita uma apresentação sobre o ensino pré-escolar em Portugal, o primeiro ponto faz alusão, à evolução e conceito da educação pré-escolar, de seguida, faz-se menção à educação de infância em Portugal, na qual se dá a conhecer alguns dados estatísticos a cerca do ensino, no terceiro ponto referencia-se a legislação atual portuguesa, à cerca do jardim-de-infância, no quarto e quinto ponto, explica-se o funcionamento, a estrutura e as atividades desenvolvidas no jardim-de-infância, seguindo-se de uma referência a cerca da escola como cultura, e o último ponto, menciona a importância da educação de infância para a aprendizagem, ou seja, como o percurso pré-escolar pode ser enriquecedor no desenvolvimento da criança e na sua ingresso no ensino escolar.

I. 1. Evolução e conceitos sobre a educação pré-escolar

Após o 25 de Abril de 1974, e da conseqüente restauração da democracia, e até 1980, os governos não tinham reconhecido a real importância da educação de infância, isto porque a reforma educativa dos anos 80 a descurou por completo (Vasconcelos, 2000). E deste modo, as políticas subseqüentes entregaram a responsabilidade pela educação de infância ao setor privado, sem que esta tenha qualquer vínculo com o Estado. Os primeiros jardins-de-infância foram criados ainda no século XIX, através de ideias progressistas europeias de intelectuais portugueses. E assim sendo, a educação pré-escolar surge como afirmação da classe média. O primeiro jardim-de-infância, “Froebel” foi criado em Lisboa em 1882, e posteriormente, foi criado o jardim-de-infância “João de Deus”, o qual evidenciou a criação de uma rede privada de estabelecimentos de educação pré-escolar.

É importante salientar que se evidenciou um crescimento de instituições para a infância, como produto de iniciativas populares, tendo como objetivo a guarda das crianças. Como consequência das mudanças de carácter social e político o Estado foi obrigado a criar enquadramento legislativo próprio para estas instituições. Assim sendo, a criação da Lei nº 5/77 cria um sistema público de educação pré-escolar, e posteriormente promulgado pelos estatutos dos jardins-de-infância.

De uma forma paralela, Portugal passa por um período lento e progressivo a nível de industrialização, associado à migração de um número considerável de pessoas para as zonas urbanas, tendo como consequência, a necessidade e procura de níveis de educação. A mulher entra no mundo do trabalho, fato que origina a maior procura de locais onde deixar as crianças, é necessário assegurar a educação infantil (Meireles-Coelho, 2003).

Para crianças dos 0 aos 3 anos de idade existem locais de oferta, a nível formal e informal (DEB, 1997). Neste contexto, a oferta informal corresponde à família, amigos ou vizinhos, bem como as designadas amas não licenciadas. Segundo a mesma fonte, as modalidades formais correspondem a creches, amas licenciadas, mini creches e creches familiares, que constituem as amas que residem na mesma área e são integradas a nível institucional, pelo Ministério da Solidariedade (DEB / ME, 1997).

Segundo o (PRODEP¹, 1988), as taxas de cobertura da educação pré-escolar (3-5 anos) eram de 36%, em comparação com as taxas dos países do norte da Europa, de 60 a 80%.

Mais tarde, em 1994, o Conselho Nacional de Educação propôs uma abordagem a João Formosinho sobre a situação da educação pré-escolar em Portugal, o qual evidenciou a fragmentação de serviços e a falta de coordenação, bem como a transição ineficaz da passagem para o 1º ciclo (Formosinho, 1994). Estes fatores tiveram como resultado, a evidência da educação pré-escolar para o debate público e para a agenda política.

No ano de 1995, após a mudança governamental foi efetuado um relatório estratégico para o Desenvolvimento e Expansão da Educação Pré-Escolar, o qual originou o Plano de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar em Portugal, com a lei nº 5/97. Esta lei deu orientações políticas para a expansão dos jardins-de-infância, assumiu a importância da educação pré-escolar como a primeira etapa da educação básica da criança, e como base para a educação ao longo da vida.

Assim sendo, a Lei-Quadro da Educação Pré-Escolar definiu como principais objetivos:

- Promoção e desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida democrática, tendo como base a educação para a cidadania;
- Promover a integração da criança em grupos sociais diversos, evidenciando o respeito pela diversidade de culturas, e provendo a consciência de forma progressiva, o seu papel como membro da sociedade;
- Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e à aprendizagem;
- Estimular todo o desenvolvimento da criança, respeitando sempre as suas características individuais, integrar comportamentos que facilitem as aprendizagens diversificadas;
- A utilização de linguagens diversificadas como meios importantes na relação, na informação, sensibilização estética e compreensão do mundo;
- Direcionar a criança no sentido do pensamento crítico;

¹ PRODEP - Programa para o Desenvolvimento Educativo em Portugal.

- Proporcionar à criança as melhores condições de bem-estar e segurança;
- Estar atento, a todas as inadaptações, deficiências e precocidades, no sentido de promover a orientação encaminhamento da criança;
- Incentivar de forma positiva, a participação das famílias no processo educativo;
- Estabelecer relações de colaboração com a comunidade (artigo 10º, Vasconcelos, 2000).

Assim sendo, esta nova lei proporciona não só objetivos ligados ao desenvolvimento da criança mas também a nível sócio emocional, intelectual e princípios básicos de educação para a cidadania.

No ano de 1986, a Lei nº 46/86, de 14 de Outubro considerava que, *“O sistema educativo compreende a educação pré-escolar, a educação escolar e a educação extraescolar, e nomeadamente, a educação pré-escolar, no seu aspeto formativo é complementar ou supletiva da ação educativa da família, com a qual estabelece uma estreita colaboração”* (artigo 4º - 2).

Nos últimos anos, a educação pré-escolar tem sido alvo de inúmeros estudos, a nível de organizações nacionais e internacionais, com a finalidade de concretizar um planeamento cada vez mais eficaz neste tipo de ensino.

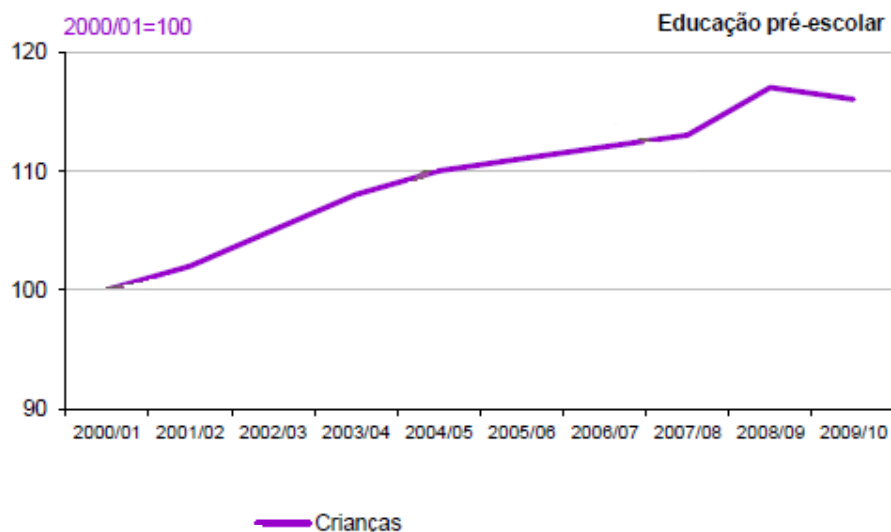
O relatório (Delors,1996) no âmbito da UNESCO revela que, *“A educação básica para crianças pode e deve ser definida como uma etapa inicial, que vai desde os 3 aos 12 anos de idade e, valoriza a educação de infância quando assume que a escolarização iniciada cedo pode contribuir para a igualdade de oportunidades, ser facilitadora da integração social e a participação da mulher na vida social e económica”*.

Assim sendo, a nível nacional, o panorama da educação pré-escolar tem sofrido alterações, as novas medidas sobre educação surgem no nosso país, em consequência de um período bastante longo de ausência real do desenvolvimento educativo, principalmente a nível de educação pré-escolar.

Denotou-se uma evolução crescente e significativa da educação pré-escolar entre os anos de 1987 e 1997, na ordem de 64,7%, principalmente nas zonas urbanas de Lisboa a Porto, Guarda, Beja e Portalegre, (DAPP, Ministério da Educação, 1998).

No gráfico seguinte, analisa-se o índice de variação do número de crianças/alunos, em Portugal no ensino de infância entre o ano 2000/01 e o ano de 2009/10, denota-se um crescimento significativo ao longo desse mesmo período.

Figura 1 - Evolução da educação pré-escolar entre 2000/01 e 2009/10 em Portugal



Fonte: GEPE, 2011

I. 2. Educação de infância em Portugal

Os dados estatísticos existentes em Portugal salientam para a continuação do envelhecimento da população portuguesa, devido ao decréscimo da natalidade registada em 2005 com uma percentagem de 10,4%. Em termos de taxa de cobertura dos jardins-de-infância e segundo os dados estatísticos da Carta Social de 2006, o crescimento global traduziu-se em 35,8%.

Em 2006, os distritos com menor percentagem de crianças até aos 3 anos de idade localizavam-se no interior do país por oposição com os distritos de Lisboa, Setúbal e Faro.

Conforme referencia a tabela 1, os distritos que têm maior número de jardins-de-infância são Lisboa e Porto, tendo em conta a densidade populacional verificada nas grandes cidades. O distrito de Viseu apresenta 74 jardins-de-infância em funcionamento.

Tabela 1 – Número de jardim-de-infância em cada distrito

| Distrito | N.º de creches |
|------------------|-----------------------|
| Aveiro | 181 |
| Beja | 25 |
| Braga | 171 |
| Bragança | 22 |
| Castelo Branco | 55 |
| Coimbra | 116 |
| Évora | 50 |
| Faro | 93 |
| Guarda | 46 |
| Leiria | 102 |
| Lisboa | 440 |
| Portalegre | 36 |
| Porto | 294 |
| Santarém | 55 |
| Setúbal | 154 |
| Viana do Castelo | 36 |
| Vila Real | 46 |
| Viseu | 74 |
| Total | 1996 |

Fonte: Carta social, relatório 2006, MTSS/DGEEP

Na tabela seguinte, verifica-se que existem mais estabelecimentos públicos do que privados, à exceção do distrito de Lisboa, prevalecendo os estabelecimentos privados em mais de 20%.

Tabela 2 – Número de estabelecimentos de ensino com jardins-de-infância (Público e Privado), por NUTS I e II

Estabelecimentos de ensino com jardins-de-infância (Público e Privado), por NUTS I e II, no ano de 2006/2007

| | Público | | Privado | |
|---------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| | N.º | % | N.º | % |
| Norte | 1935 | 41% | 563 | 29% |
| Centro | 1494 | 32% | 447 | 23% |
| Lisboa | 458 | 10% | 670 | 34% |
| Alentejo | 406 | 9% | 139 | 7% |
| Algarve | 93 | 2% | 88 | 4% |
| R.A. Açores | 177 | 4% | 59 | 3% |
| R.A. Madeira | 120 | 3% | - | - |
| Total | 4683 | 100% | 1966 | 100% |

Fonte: Relatório de GEPE (2007)

Tabela 3 - Crianças inscritas na educação pré-escolar, por idade, em Portugal no ano de 2008/2009

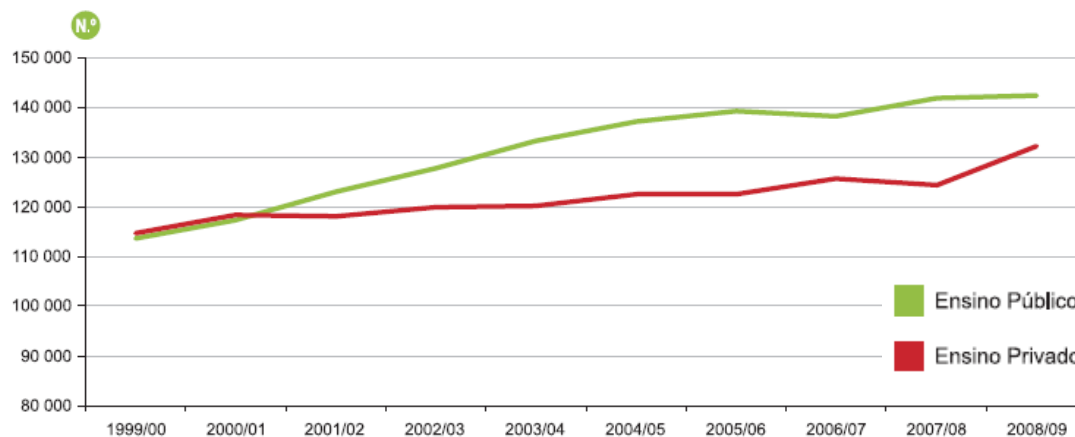
| Idade \ Ano Letivo | Nº | % |
|--------------------|------------------|-------------|
| 3 anos | 77.148 | 28% |
| 4 anos | 90.699 | 33% |
| 5 anos | 102.930 | 37% |
| 6 anos | 3.853 | 1% |
| Total | 2 056 148 | 100% |

Fonte: GEPE, 2010

Analisa-se, através da tabela supra, que (70%) das crianças inscritas nos jardins-de-infância têm entre os 4 e os 5 anos de idade.

A rede de ocupação de infância contextualiza uma componente pública e uma componente privada, que são complementares entre si com duas tutelas, da Educação e da Solidariedade e Segurança Social, consoante a natureza jurídica das entidades.

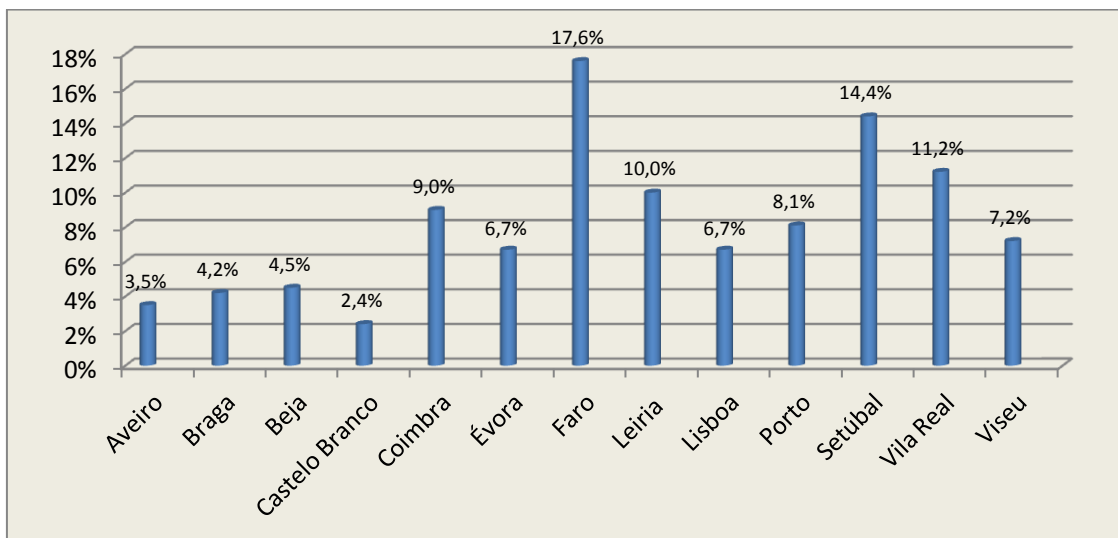
Gráfico 1 - Crianças inscritas na educação pré-escolar, por natureza do estabelecimento, em Portugal (1999/00 - 2008/09)



Fonte: GEPE, 2010

A rede de oferta de cuidados para a infância sofreu uma elevada modificação entre 1998 e 2009, quer em termos de equipamentos, quer em termos de capacidade de instalação, com um crescimento de 69% (GEPE, 2010). Verifica-se também, através do gráfico anterior, que o ensino público prevalece a partir do ano 2000 sobre o ensino privado em Portugal.

Gráfico 2 – Estabelecimentos para a infância, criados entre o ano de 2009 e o ano de 2010



Fonte: INE, 2009

Entre o ano de 2009 e 2010, foram criadas 127 estabelecimentos para a infância, na qual se destaca os distritos de Faro com 17,6%, de Setúbal com 14,4%, de Vila Real com 11,2% e de Viseu num lugar intermédio, com 7,2%.

I. 3. Legislação atual

A Direção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular em articulação com as Direções Regionais de Educação e da Inspeção-Geral de Educação, elaborou um documento que se designou “Gestão do Currículo na Educação Pré-Escolar – Contributos para a sua Operacionalização”. Este documento tem como principais objetivos a concretização de princípios sobre a organização curricular, os procedimentos a ter em conta na avaliação da educação pré-escolar e, as questões que se relacionam com a organização e gestão da componente de apoio à família, bem como a articulação entre a educação pré-escolar e o 1º ciclo.

Como referência, as orientações curriculares para a educação pré-escolar, correspondem a um conjunto de princípios gerais de apoio ao educador na tomada de decisões sobre a sua prática e no processo educativo com as crianças. Igualmente vinculam a intencionalidade do processo educativo, no nível de educação pré-escolar.

As orientações da educação pré-escolar apresentam quatro principais fundamentos que se encontram articulados entre si:

- O desenvolvimento e aprendizagem como indissociáveis;
- O reconhecimento da criança como sujeito do processo educativo;
- A construção articulada do saber;
- Exigência de respostas a todas as crianças tendo em conta uma pedagogia diferenciada e centrada na cooperação.

Assim sendo, os documentos considerados como instrumentos de apoio à organização e gestão de currículo são:

- Projeto curricular de estabelecimento / escola, que representa um documento que define as principais estratégias de desenvolvimento do currículo, tendo como finalidade adequá-lo ao contexto de cada estabelecimento ou agrupamento;
- Projeto curricular de grupo, documento que define as estratégias de concretização e desenvolvimento das orientações curriculares para a educação pré-escolar, bem como do projeto curricular da escola (ME, 2007).

O Decreto-Lei nº 147/97, de 11 de Junho, define a planificação das atividades de animação e de apoio à família, não esquecendo que as necessidades da família são da competência e responsabilidade dos órgãos competentes.

O Decreto-Lei nº 542/79, de 31 de Dezembro de 1979, define o estatuto dos jardins-de-infância do sistema público de educação pré-escolar. O presente diploma tem como finalidade a clarificação do subsistema da educação pré-escolar. Apresenta como pontos principais que correspondem a medidas de política no domínio da educação pré-escolar. Atribui importante papel à família como agente interventor crucial no processo educativo, a articulação entre as redes do sistema público, particular e cooperativo; a criação de condições de apoio e suporte a uma participação ativa das populações no processo de implementação de redes e a institucionalização de mecanismos que possam garantir a articulação de forma sequencial com o ensino primário (Direção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular, s/d).

O Despacho Conjunto nº 300/97, (2ª série), de 9 de Setembro, entre o Ministério da Educação e o Ministério da Solidariedade e Segurança Social, define as normas que regulam a comparticipação dos encarregados de educação e encarregados de educação no custo das componentes não educativas dos estabelecimentos de educação pré-escolar. Neste quadro, a definição das normas relativas às comparticipações familiares deve prestar atenção à satisfação das necessidades básicas das famílias que sejam comprovadamente mais carenciadas, nomeadamente, aquelas que estão abrangidas pelo regime de rendimento mínimo garantido. Assim sendo, a presente despacho concebe os princípios gerais que são indispensáveis à definição de uma política que assegure, de forma gradual, a igualdade de oportunidades no acesso de todos a uma educação pré-escolar de qualidade. No quadro seguinte está evidenciado os principais decretos que constituem a principal legislação atual em Portugal.

Quadro 1 – Principais despachos legislativos sobre a educação pré-escolar

| | |
|---|---|
| Decreto-Lei nº 5/97, de 10 de Fevereiro | Lei-Quadro da Educação Pré-Escolar |
| Decreto-Lei nº147/97, de 11 de Junho | Regime jurídico do desenvolvimento da EPE |
| Despacho nº 5520/97, de 4 de Agosto | Define as Orientações Curriculares para EPE |

Fonte: DGIDC, 2010

I. 4. Jardim-de-infância, funcionamento e estrutura

As orientações da educação pré-escolar existentes no despacho nº 52220/97, de 4 de Agosto, constituem referências de apoio aos educadores em toda a sua prática pedagógica. De certo modo, contribuem para a melhoria da qualidade do ensino, promovem a dinâmica de observação e planificação da ação educativa. Assim sendo, o jardim-de-infância destina-se a todas as crianças até aos 6 anos de idade.

Segundo a Lei nº 5/97, de 10 de Fevereiro, Art. 20, *“A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica no processo ao longo da vida, sendo complementar da ação educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita*

relação favorecendo a formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário”.

É fundamental educar para a participação social com responsabilidade e alegria, ao serviço da felicidade pessoal e dos outros; promover o sentido do respeito mútuo, do compromisso, da partilha e da construção do bem comum. O jogar, o brincar, o pensar e o silêncio tem um papel importante de agentes de aprendizagem e de desenvolvimento. Assim, o projeto pedagógico pré-escolar adota como método uma pedagogia de projeto, respeitando e incentivando os tempos para brincar de forma organizada, para interagir entre pares, e para “estar” consigo próprio, fomentando as capacidades de comunicar, de expressar, de pensar e de construir conhecimento (ME, 1997).

O pensamento que orienta a ação educativa pré-escolar baseia-se na crença de que a criança constrói o seu conhecimento e a sua aprendizagem de si e do mundo se estas estiverem enquadradas num projeto educativo institucional. Toda a ação pedagógica e educativa deverá ser gerida com base num projeto curricular, adequado às características e necessidades de desenvolvimento de cada faixa etária, elaborado e organizado pela equipa de intervenção pedagógica e alargada a sua prática a toda a equipa educativa.

I. 5 Jardim-de-Infância, atividades

As salas de jardim-de-infância são constituídas por grupos de crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 5/6 anos. Estes grupos heterogéneos permitem e fomentam experiências de interação, de solidariedade, de proteção, de interajuda, de compreensão e de respeito pelas diferenças individuais e, simultaneamente, sentir-se igual entre todos. É neste contexto que privilegia-se uma pedagogia de projeto, que “consiste num conjunto de atividades que têm origem em situações concretas ligadas diretamente a temas científicos e à realidade social; e através de uma aprendizagem lúdica encoraja-se o protagonismo das crianças”, permitindo, deste modo, percursos autónomos de aprendizagem e de desenvolvimento, que, ao mesmo tempo, são facilitadoras de inserção no grupo e no meio e construtores de uma estrutura pessoal estimulante e valorizadora.

Educar é, *“Passar da consciência de ser indivíduo, membro da espécie humana, à consciência de ser pessoa, com tudo o que isso implica de empenho e formação permanente, na estruturação da personalidade e no amadurecimento humano. Representa um processo de elevação, aperfeiçoamento do ser humano, que conta com a capacidade de transformação de cada um, ao mesmo tempo, adaptativa e projetiva, e com a ação estimuladora externa, marcada por uma intencionalidade”* (Nunes, 2004)

É neste sentido, que o autor refere que a intervenção na área da educação pré-escolar implica de uma forma crescente, a análise dos processos educativos. O projeto de educação pré-escolar deve partir de uma curiosidade, um desejo e a intenção de alcançar um objetivo (Silva, 1998). Os conhecimentos que todas as crianças possuem representam a base do projeto de aprendizagem, pois estas estão no centro, e sob a orientação do educador. No caso do ensino pré-escolar, todos os projetos pedagógicos apresentam uma importância crucial pois permitem a realização de estratégias, que têm como objetivo o sucesso no desenvolvimento da criança (Silva, 1998).

As atividades no jardim-de-infância são importantes para as crianças adquirirem os conhecimentos através de uma forma lúdica. A criança é essencialmente, emocional, e vai ao longo do tempo constituindo-se de um ser sociocognitivo. As trocas relacionais da criança com os outros em seu redor, são fundamentais para o seu desenvolvimento, as crianças nascem imersas num mundo cultural e simbólico em que nos primeiros três anos ficam de certa forma, envolvidas num sincretismo de forma subjetiva, em que a sua compreensão no que diz respeito aos objetos, depende da sua interação com os outros (Vasconcelos, 1997).

As salas de atividades dividem-se geralmente, em várias áreas, algumas permanentes e outras alteram-se ao longo do ano. Assim sendo são: a área da casinha, a área da biblioteca, a área da expressão plástica, a área da conversa, área das construções e a área dos jogos calmos.

O jogo simbólico na sua definição apresenta-se como a representação corporal do imaginário, que apesar de predominar a fantasia como principal fator, a capacidade psico-motora que é exercida, prende a criança à realidade das coisas, através do “faz-de-conta”. As características dos jogos são essencialmente, a liberdade de regras, o desenvolvimento do imaginário e da fantasia, logica própria com a realidade. Deste

modo, a criança aprende a estruturar a sua através do jogo, ao brincar com as verbalizações generaliza e adquire novas formas linguísticas (Vygotsky, 1998).

Cada fase de desenvolvimento apresenta uma atividade principal, na fase pré-escolar a atividade mais marcada é a brincadeira, esta atividade é de extrema importância já que contribui para a sua operação com significados, conferindo sentido aos objetos, iniciando-se deste modo, a formação do pensamento mais abstrato (Vygotsky, 1998). *“No princípio da idade pré-escolar quando surgem os desejos que não podem ser imediatamente esquecidos, permanecendo ainda a características do Estado precedente de uma tendência de satisfação imediata dos seus desejos...”* (Vygotsky, 1998).

Através do jogo e do brincar a criança imita comportamentos futuros, agindo como adulto, numa forma de ampliação do desenvolvimento das suas ações futuras, indo criando conceitos sobre o mundo. Segundo (Vygotsky, 1998), durante a fase pré-escolar a criança ainda tem a imaginação marcada de forma mais forte, não tendo ainda a capacidade de obter um raciocínio lógico e coerente, é pois através do jogo simbólico que a criança desenvolve a sua forma de raciocinar e pensar, desenvolvendo o seu equilíbrio emocional e cognitivo.

Outra das atividades que faz parte no projeto educativo da rotina do jardim-de-infância é a leitura. É a área onde as crianças fazem jogos com sílabas e palavras, podem manusear livros e contá-las através das imagens. Também podem trabalhar a escrita, copiando palavras. Ao ouvir a história a criança desenvolve o seu vocabulário e ao mesmo tempo exercita a sua memória e, aprende a exprimir-se melhor.

Figura 2 – Área da leitura



Fonte: <http://ohnaooutroblog-educacaoinfancia.blogspot.pt/2010/09>

Na área da expressão plástica as crianças podem explorar diversos materiais e instrumentos próprios para expressão plástica. É o local onde se elaboram muitos trabalhos e atividades. Os materiais que fazem parte desta área são os pinceis, tintas, colas, plasticina, material de desenho.

Figura 3 – Área da expressão plástica



Fonte: <http://ohnaoutroblog-educacaoinfancia.blogspot.pt/2010/09>

Toda a organização do espaço e materiais das salas de atividades é contextualizada de forma flexível e faz-se de acordo com as necessidades e evolução do grupo de crianças, pelo que deve ser modificada ao longo do ano letivo. As opções assentam na dinâmica do grupo, nas intenções educativas e nas finalidades educativas dos materiais.

Área de construções é o local onde fazem construções, imaginam situações de faz-de-conta. Também trabalham a matemática, como agrupar e selecionar. Tem como principais materiais a garagem, tapete com estradas marcadas, carrinhos e outros transportes, legos, jogos de encaixes, jogo dos pentes.

Figura 4 – Área de construções



Fonte: <http://ohnaoutroblog-educacaoinfancia.blogspot.pt/2010/09>

Assim ao assumir a sua postura, o educador propicia à criança a formação da sua identidade, o desenvolvimento da sua capacidade crítica e a sua autoconfiança. Desde o nascimento a criança estabelece um elo de comunicação com as pessoas que estão ao seu redor, através do choro, da representação dos sons e inicia um processo de descoberta e de aprendizado. A criança na fase pré-escolar recebe informações sobre a percepção espaço temporal e comunicabilidade entre os outros.

O brincar e o lúdico das crianças são atos comunicativos e, portanto, exprimem bem mais do que meras tentativas de representação de uma realidade exterior. Apesar de alguns trabalhos psicológicos proporem a ideia de que a “evolução” das formas do jogo infantil está articulada com a fixação de um ponto final na escala evolutiva, ponto esse que seria o “realismo visual” (Sarmiento, 2004), as crianças, desde as suas garatujas iniciais, atribuem significados aos seus jogos que desmentem a representação direta e a intenção realista. Além disso, os jogos simbólicos das crianças variam com o espaço e o tempo e a sua inserção social e cultural, sendo necessário considerar os povos e culturas que atribuem às formas gráficas objectivos bem distintos da representação de uma realidade exterior (Sarmiento, 2004).

I. 6. A escola como cultura

A cultura organizacional escolar quando é analisada como uma variável independente e externa, adquire especificações pouco legíveis e insuficientes para o conceito geral. Sendo que a escola como organização funciona como um recetáculo ou repositório da cultura nacional, sendo os seus membros, atores intervenientes, que adotam comportamentos e estratégias de ajustamento às estruturas organizacionais (Bilhim, 2006).

A cultura organizacional escolar é percecionada como uma dimensão que se forma e se consolida no seu interior, e então pode-se afirmar que cada organização escolar tem a sua própria cultura, determinada pelas características específicas da sua estrutura organizacional (Deal & Peterson, 1999). Por outro lado, percecionando a cultura organizacional tendo em conta a direção e chefia como o elemento mais importante na construção da cultura da escola, então analisa-se a especificidade de uma única direção centralizada e localizada (Ministério da Educação, 2007). No entanto, considerando a organização escolar como um sistema fechado, com uma

cultura específica que se forma e desenvolve apenas no seu interior, é feita uma análise organizacional, embora com poucas utilidades em termos de qualidade escolar (Ministério da Educação, 2007). A cultura organizacional escolar além de representar o reflexo de orientações normativas e culturais próprias, e difundidas uniformemente para todas as organizações escolares resulta das formas como os órgãos de gestão escolar reagem, interpretam, difundem e exercem a sua liderança na escola (Burrell, 1988). São então as especificidades organizacionais que funcionam como determinantes da cultura da escola, incorporando duas análises teóricas nas concepções de cultura profissional e cultura ocupacional.

A eficácia organizacional escolar está associada muito frequentemente, ao grau de satisfação profissional e pessoal de todos os seus intervenientes. Algumas das dimensões organizacionais intrínsecas e extrínsecas influenciam o nível de satisfação e eficácia dos professores, e como consequência os alunos (Valerie & Lee et al., 1991). Esta variável na cultura organizacional tem suscitado bastantes reflexões no que respeita à problematização dos seus sentidos, na construção de uma escola eficaz.

As escolas públicas e privadas estão em termos de eficácia, organizadas de forma diferente, sendo no entanto as escolas públicas mais débeis em relação à sua eficácia, e as escolas privadas mais articuladas, enquanto organizações burocráticas e integrativas (Costa, 2004).

“Uma cultura organizacional mais monolítica parecerá mais saliente nas escolas privadas e o efeito será, uma maior integração de todas as dimensões da vida organizacional” (Carlos V. Estêvão & Almerindo, 1991).

A cultura escolar como variável independente e interna é apresentada como um subsistema organizacional, através dos objetivos, pelos seus padrões de liderança, pela sua estrutura e subsistema administrativo que a envolve, potenciando uma identidade própria. Que segundo o autor (Ferreira, 2000) uma cultura de contingência, estabelecendo uma relação de causa – efeito, entre a dimensão simbólico-cultural e a eficácia organizacional. Para este autor: *“O ambiente apresenta imperativos para o comportamento que os gestores podem operacionalizar nas suas organizações, através de meios simbólicos...”* (Firsirotu, 1984). Considerando-se segundo este prisma, a cultura organizacional constituída de crenças, valores e mitos, tendo como base uma estratégia de gestão com maior potencial, no desenvolvimento de políticas de pessoal.

Neste caso, a escola como uma cultura interna e independente faz parte integrante do ambiente e é vista como uma força marcante, e de cultura externa, como resultado da ação humana (Smirich, 1983).

De outro prisma, verifica-se a cultura organizacional como uma metáfora, remete-se para uma análise mais profunda, tendo em conta a sua especificidade nos traços culturais. Promove uma abordagem da cultura organizacional como manifestações da consciência humana, em termos dos seus aspetos expressivos e idealizados. Vista, segundo (Alvesson & Berg, 1992), como um processo contínuo e ativo de criação e estruturação de variadas significações e interpretações, traduzindo uma realidade. É deste modo, que (Adelino D. Gomes, 1990) reforça a ideia de que a organização como fenómeno social e culturalmente construído transmite a premissa de que esta representa uma forma de expressão humana, como resultado de padrões de relacionamento e significados por vezes simbólicos, da relação humana.

A justificação para a utilização de uma metáfora para caracterização da cultura escolar, centra-se na construção de modelos de análise, da essência dos fenómenos organizacionais (Adelino D. Gomes, 1990).

Em relação aos paradigmas organizacionais fazem referência a quatro paradigmas importantes que estarão na base das análises organizacionais (G. Burrell & G. Morgan, 1979), os paradigmas, funcionalista, interpretativo, humanista radical e estruturalista radical. Sendo o paradigma interpretativo que mais perspetiva a realidade organizacional como fator social. Esta análise multiparadigmática é reforçada por (Morgan, 1983), quando este autor refere que a cultura organizacional pode ser analisada segundo diferentes metáforas, utilizando principalmente, o paradigma funcionalista, enfatizando o papel dos aspetos culturais, e o paradigma interpretativo, que utiliza a análise na natureza construtiva da cultura.

Todas estas teorias que diferenciam o sentido de análise da cultura organizacional, que é perspetivada como variável independente, dependente, como metáfora, modelo ou paradigma, têm de certo modo contribuído para uma linha de investigação de grande importância para a problematização do estudo do desenvolvimento da cultura organizacional, no sentido de enfatizar a cultura organizacional como cultura social.

Tendo presente a evolução histórica e teórico-concetual da cultura organizacional ao longo das últimas décadas (J. Martin & D. Meyerson, 1991), propuseram uma análise através de uma matriz teórica que engloba a diversidade e as divergências

desenvolvidas até então, tendo em conta os três tipos de manifestações distintas como as práticas, os artefactos e os conteúdos, integrando três perspetivas diferentes: a perspetiva integradora, a perspetiva diferenciadora, a perspetiva fragmentada.

Na perspetiva integradora, a cultura é geralmente caracterizada pela consensualidade de valores, interpretações e crenças partilhadas pelos integrantes de uma dada organização, que segundo (Edgar Schein, 1985), pressupõe, na sua constituição, cinco pressupostos, implicando na sua generalidade a estabilidade, na partilha de sentimentos e perceções pelos vários intervenientes na cultura organizacional. Segundo este autor, a cultura é: *“... Um padrão de assunções básicas partilhadas, idealizadas, descobertas ou desenvolvidas por um determinado grupo, que ele próprio aprendeu como forma de lidar com os problemas da adaptação...”* enfatizando o papel dos líderes na criação de uma cultura organizacional.

Na perspetiva diferenciadora, a cultura organizacional é vista como um conjunto de subculturas diferenciadas que emergem num contexto particular. Em primeiro lugar, na cultura organizacional, existe um conteúdo, constituindo a globalidade de modelos e comportamentos socialmente transmitidos, vindo em segundo lugar, uma comunidade constituída por diversos indivíduos diferentes entre si (Louis, 1985). Em que a subcultura é vista como um subconjunto constituído de membros de uma organização que interagem entre si, identificando-se de forma única como grupos distintos dentro da mesma organização (Lima, 2001). Sendo a cultura organizacional, o meio denominador comum das várias subculturas.

Por fim, a perspetiva fragmentadora tem como característica principal de que ao contrário da perspetiva diferenciadora e da perspetiva integradora, não existem manifestações culturais, sendo que a cultura é observada segundo uma perspetiva do paradigma da ambiguidade, em que os indivíduos partilham entre si pontos de vista, por vezes diferentes, discordando uns dos outros (Perez-Gomez, 1997). Deste modo, esta perspetiva enfatiza as ambiguidades na vida organizacional contemporânea, com todas as suas novas exigências. E seguindo esta linha de pensamento (Martha S. Feldman, 1991), acrescentou nos seus estudos que: *“... Muitos valores diferentes podem ser manifestados por pessoas da mesma cultura...”*, logo, *“... A ambiguidade ocorre quando não existe uma interpretação clara de um fenómeno, ou de um conjunto de acontecimentos...”* (Feldman, 1991). Postas estas considerações que se relacionam com a cultura organizacional, podemos aplicá-la no contexto escolar, pois de certo modo, a escola é vista segundo ma perspetiva de organização (Pons, 2003). Assim, partindo do pressuposto de que a escola como organização tende a diferenciar-se em

alguns aspetos, da organização empresarial, no sentido em que a centralização do sistema educativo e o concomitante poder político da escola, traduzidos em normas de aplicação universal, dadas pelos decretos-lei existentes sobre esta matéria, podemos observar que a organização escolar, é no seu conteúdo diferente (Pons, 2003).

No que diz respeito à cultura escolar como variável independente e externa, partindo da mesma conceção da cultura organizacional, atrás referida, adquire contornos pouco claros e específicos, na medida em que a própria especificidade da cultura da organização escolar tende a ser pré-determinada pelos diversos condicionalismos existentes na cultura social, de uma forma de contingência cultural que nos conduz à adoção da focalização em fatores socioculturais e externos, como os professores, alunos, pessoal administrativo, encarregados de educação (Rodrigues,1995).

Já na perspetiva de uma cultura dependente e interna, a cultura é vista na dimensão que se forma e desenvolve consolidando-se no seu interior, tendo uma cultura determinada pela sua especificidade e da sua própria estrutura. Em que o Ministério da Educação representa a direção centralizada que é comum a todas as escolas e os Conselhos Diretivos como órgãos intermédios de gestão (Rodrigues, 1995).

Neste caso, a organização escolar aparece ligada a modelos formais, com características existenciais distintas que se prendem com as teorias da administração, crenças que vêm sofrendo ao longo dos anos, uma evolução, tornando possível a perceção da tendência mais acentuada para algum modelo específico. Uma forma comparativa tradicional é a que considera, na sua constituição, dois grandes grupos de abordagens, que segundo (Chiavenato,1998) se denominam: abordagens prescritivas e abordagens explicativas e descritivas. Para cada uma destas abordagens, existem aspetos diversos que as distinguem que são:

- Nas tarefas e na estrutura da organização formal;
- Nas pessoas de uma organização informal, representando um sistema social;
- No ecletismo, tarefas, pessoas e estrutura de um sistema social;
- Na estrutura organizacional forma que se baseia num sistema social visto segundo uma perspetiva de hierarquias;
- Na estrutura e ambiente que de certa maneira poderá influenciar o sistema social;

- Nas pessoas com o ambiente da organização formal e informal, no sentido de cooperação e racionalidade;
- No ambiente da organização sistémica no sentido em que é considerada sistema aberto.

Situada noutra prisma teórico, a metáfora escolar tem-se constituído um importante avanço no que se relaciona com o estudo da escola como organização. Considera-se a escola e a educação como um processo contínuo que acompanha, assiste e por certa forma, marca o desenvolvimento da pessoa, envolvendo a preservação cultural, deduz-se a própria importância do sistema educativo e da escola (Sergiovanni, 2004). A reflexão sobre a cultura organizacional aplicada no contexto escolar tem sido bastante discutida, ficando a premissa de que o processo educativo procura moldar os indivíduos de modo a que estes sejam transmissores de cultura, notando-se por esta razão, a importância da cultura escolar (Sergiovanni, 2004).

Culturalmente, a escola abrange um conjunto de elementos que transparecem a cultura onde estão inseridos, elementos que têm um grande peso na medida que a definem como: “*Uma abordagem sociológica e política que não ignora a sua dimensão cultural...*” (Barroso, 1993)

Sendo a cultura o alicerce do funcionamento organizacional, produzindo uma cultura interna que lhes é própria e que exprime os seus valores e crenças, caracterizando a sua identidade.

I. 7. A importância da educação de infância para a aprendizagem

Segundo o Ministério da Educação, os educadores de infância são profissionais altamente responsáveis pela organização de diversas atividades a nível educativo, a nível individual e de grupo, com o objetivo de promover e incentivar o desenvolvimento físico, psíquico, emocional e social das crianças até aos 6 anos de idade.

A importância da profissão dos educadores de infância tem sido cada vez maior, decorrente de todas as modificações a nível económico e social, nomeadamente, com a integração do sexo feminino no mundo laboral. Atualmente os educadores de

infância complementam de forma significativa, a ação educativa das famílias, de forma a contribuir para a descoberta da sua individualidade, e ao mesmo tempo, estimulam e incentivam a sua integração no meio social (Proença, 1999).

Assim sendo, a sua ação obedece a orientações curriculares e pedagógicas que são procedidas pelo Ministério da Educação, no sentido de implementar atividades que se relacionam com a socialização da criança e, desenvolvimento da sua afetividade.

As crianças de três anos necessitam de uma maior ajuda para serem ainda mais autónomas, as crianças de quatro anos já são mais independentes, gostam de aprender com os mais velhos, e muitos já conseguem copiar palavras, reconhecer letras. *“Com quatro anos as crianças são mais cooperantes e imaginativas, e já optam mais para as brincadeiras em grupos. Estão muito aptos a aprender coisas novas”* (Gesell et al., 2000).

O desenvolvimento e a aprendizagem dependem um do outro, como processos dependentes, pois ao sustentar a ideia de que a criança se desenvolve muito antes de iniciar o seu percurso pré-escolar, através da interação com os outros, apresentando na sua teoria a *“zona de desenvolvimento proximal”*, como complemento do desenvolvimento da criança (Vigotsky, 1998). É estabelecido a relação entre o processo de aprendizagem da criança e a sua capacidade de aprendizagem, através de dois níveis: o real e o potencial. O nível de desenvolvimento real representa a capacidade que a criança tem para realizar determinadas tarefas, de forma autónoma, o nível do desenvolvimento mental, as vitórias e as conquistas e o nível de desenvolvimento potencial é determinado pelas habilidades que a criança já construiu, porém encontram-se em processo, isto é, da aprendizagem que gerou o desenvolvimento real, gerou também habilidades que se encontram em um nível menos elaborado que o já consolidado. Desta forma, o desenvolvimento potencial é aquele que a criança poderá construir (Vigotsky, 1998).

A este nível, cabe aos educadores ajudar as crianças a desenvolverem atividades que são indispensáveis à sua formação social e pessoal, como a interação, o convívio e a cooperação, através de brincadeiras e atividades em grupo. Igualmente, a ajuda na aquisição de competências para a vida diária das crianças é fundamental, no sentido de criar hábitos cruciais para uma vida saudável.

Ao mesmo tempo, é ensinar a estes alunos competências sociais como saber esperar pela sua vez, elogiar os outros, partilhar os materiais, pedir ajuda, falar num tom de voz baixo, aceitar as diferenças.

“As capacidades sociais mais complexas e que podem ser descritas como os comportamentos sociais que os indivíduos exibem como resposta às tarefas sociais do dia-a-dia. Este conjunto de comportamentos quando utilizados adequadamente, permite que o indivíduo inicie e mantenha relações sociais positivas, contribui para a aceitação, pelos pares, e para uma adaptação satisfatória à escola e permite ao sujeito lidar de forma eficaz e adaptativa com o contexto social alargado” (Walker, Colvin & Ramsey, 1995).

Assim, dado a complexidade de determinar o que constitui de forma pormenorizada a competência social é importante que todos os educadores / professores possam determinar o nível de competência social dos alunos (Gresham, 1986).

Para além das suas funções a nível educativo, o educador de infância tem a capacidade de intervir, em termos pedagógicos, na organização do ambiente educativo da sua instituição, na conceção, desenvolvimento e gestão de currículos, tendo por base, vários fatores como, a planificação educativa e a sua avaliação, não esquecendo do ambiente familiar e social da criança, a organização do espaço e dos materiais disponíveis.

A carreira de educador de infância sofreu fortes alterações, onde o equilíbrio entre a procura e oferta, tendo em atenção a expansão da rede nacional de educação pré-escolar, tem sido crescente.

Capítulo II – Enquadramento teórico

Este capítulo divide-se em dois pontos, na qual, o primeiro ponto faz alusão, à gestão de qualidade nos serviços do jardim-de-infância, e no segundo ponto, menciona as duas escalas utilizadas neste trabalho, ou seja, a escala SERVQUAL e escala SERVPERF.

II. 1. Conceito de qualidade

O conceito de qualidade vem do latim “*qualitas*” e surge historicamente através do filósofo Aristóteles (384 – 322 AC), na sua obra “Estudo das Formas Geométricas”. Até atualmente não se chegou a um consenso geral sobre o seu conceito e definição devido ao facto de ser um significado subjetivo. No entanto, quando se iniciou a produção em massa, foi no momento em surge qualidade, como manter ou assegurar que todos os produtos fossem adequados e bons.

Uma empresa tem de ir mais além do bom serviço ou valor aceitável de modo a criar a lealdade. A empresa deve servir os clientes de maneira a que estes percebam que a empresa é digna de confiança em todos os aspetos e em todo o tempo. A confiança dos clientes na organização nunca deve ser traída por um serviço negativo ou medíocre; informação errada, incompleta ou falta; ou por produtos mal manufacturados. (Hart & Johnson, 1999).

Assim sendo, o que mais satisfaz os clientes em relação a um serviço é a sua perceção sobre a qualidade. As perceções dos clientes, são a realidade do mercado com o qual a empresa lida. É necessário saber as expectativas dos clientes e como elas são formadas, isto porque a qualidade está diretamente associada com o que os clientes esperam de um serviço. A cultura, a publicidade, as vendas, a publicidade passa-palavra e as atividades pós-marketing são fatores que auxiliam a empresa no serviço de formação de qualidade.

A satisfação do consumidor, que com o passar dos anos está mais exigente e reivindicativo, está então diretamente ligada à qualidade de serviços, que permite sustentar preços elevados. Assim, a qualidade representa a entrega de produtos e serviços consistentes e, que atendam de forma plena às necessidades e expectativas dos clientes. A qualidade de serviço experimentada além de ser influenciada pela imagem do cliente tem da empresa, decorre de duas principais dimensões, a dimensão técnica que consiste na qualidade que o cliente recebe e a dimensão funcional que resulta do modo como o cliente recebe o serviço (Gronroos, 1982).

A imagem influencia a perceção da qualidade e atua como filtro através do qual se podem selecionar fatores influenciadores da qualidade. Assim sendo, se a empresa tem uma imagem favorável na mente dos clientes, neste contexto os encarregados de educação, alguns pequenos erros vão com certeza ser esquecidos. Mas se a empresa

tem uma imagem má o impacto que um erro terá vai ser muito maior do que na realidade é (Lehtien e Lehtien, 1982; Gronroos, 1984).

A qualidade percebida é o resultado da diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada na altura da utilização do serviço (Gronroos, 1999). Segundo o autor, a qualidade esperada é consequência das necessidades dos clientes, comunicações de marketing, publicidade passa palavra e o principalmente, o impacto que estes fatores dependem do desempenho prévio da empresa.

Tendo em conta todos estes fatores (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988) propuseram um modelo de medição dos índices que qualidade de serviços, que consiste em obter informação sobre o que os gerentes de empresas de serviços e os seus principais clientes percebiam como atributos da qualidade de serviços e com a divergência que pode ocorrer entre estas duas perspetivas. Assim sendo, segundo os autores, são as escalas Servqual e Servperf que medem a qualidade de serviços. Que serão apresentadas em pormenor mais a frente noutro ponto.

II. 1. 1. Gestão de qualidade nos serviços dos jardins-de-infância

A alta competição a nível de organizações torna necessário que cada estabelecimento, principalmente a nível particular, esteja potencialmente bem preparado e dotá-lo de meios que permitam conhecer e relacionar-se de forma mais produtiva com os seus clientes-alvo. Esses meios deram origem ao que se denomina CRM².

Muitas organizações já estão a passar pelo método de transição para um novo tipo de organização, de forma mais aberta e orientada para o cliente, que de certa forma, é o que dá alma a qualquer negócio. De forma que, (Tapscott & Caston, 1993), propuseram um conjunto de fatores que devem ser seguidos para que a organização tenha uma maior agilidade de resposta, demonstrada uma maior qualidade no seu relacionamento com o cliente que pretende atingir:

- Reduzir os níveis organizacionais;

² CRM - Customer Relationship Management (gestão de relacionamento com o cliente)

- Dar maior ênfase aos processos que possam facilitar o fluxo de pedido de informações;
- Diminuir os departamentos desnecessários que possam impedir a rápida fluidez de decisão;
- Oferecer condições e valorizar a cooperação entre as pessoas e os vários departamentos com o objetivo de sucesso.

Na atualidade, uma organização que pretenda garantir a sua efetividade no mercado tem de desenvolver uma estratégia de marketing que, de certa forma, se centre nos clientes a servir para, desse modo, os conquistar e fidelizar. O objetivo comum a todas as organizações, principalmente nas organizações escolares, é fornecer produtos/serviços adequados às necessidades dos seus clientes, ou seja, satisfazê-los, e desse modo garantir o sucesso da organização. *“A filosofia moderna de ciência de gerência considera a satisfação de cliente como um padrão da linha de base de desempenho e um padrão possível de perfeição para toda a organização do negócio”* (Gerson, 1993; Mihelis et al., 2001).

As *dimensões da qualidade* aplicáveis à maioria das organizações de serviços incluem, disponibilidade, receptividade, conveniência e oportunidade. São fatores importantes na organização escolar, pois de certa maneira, é de interesse da organização mostrar disponibilidade e receptividade no acolhimento dos seus alunos para que se sintam satisfeitos e possam passar a palavra de um serviço de qualidade (Kennedy & Young, 1989).

Os modelos da qualidade são construções teóricas que explicam os relacionamentos entre o comportamento do consumidor na percepção e avaliação da qualidade dos serviços e os elementos que constituem o seu processo de fornecimento. Neste caso, invoca-se a qualidade do ensino e do próprio projeto educativo do estabelecimento de ensino. Todos os modelos apresentados na literatura apresentam o cliente como o elemento definidor da qualidade do serviço, confirmando o movimento de soberania do consumidor, no qual a qualidade de um serviço estaria relacionada com o grau de adequação/superação de seus atributos às necessidades e expectativas dos consumidores (Mendes & Toledo, 1997).

Através da tabela seguinte podemos exemplificar as 10 principais dimensões de avaliação de um serviço de qualidade a que qualquer indivíduo poderá avaliar o estabelecimento de ensino para uma futura escolha.

Quadro 2 – As 10 principais dimensões de avaliação de um serviço de qualidade

| Dimensões |
|--------------------|
| Fiabilidade |
| Competência |
| Tangíveis |
| Cortesia |
| Credibilidade |
| Segurança |
| Acesso |
| Comunicação |
| Entender o cliente |
| Sensibilidade |

Fonte: Mendes & Toledo,1997

De acordo com a tabela acima referida, a qualidade que um cliente espera de um serviço resulta de um esquema de referências formado a partir de experiências passadas com a organização que presta o serviço, das suas necessidades pessoais e das informações obtidas junto a pessoas que conhecem o estabelecimento.

Assim, a qualidade percebida do serviço representa a maneira como o cliente vê o resultado e o esforço da empresa em atender às suas necessidades. Logo, a avaliação da qualidade está sujeita ao subjetivismo do cliente, tanto no momento da formação das expectativas como quando percebe o desempenho da organização.

A escola foi, desde sempre, considerada o principal agente de produção e difusão de conhecimento e aprendizagem. Contudo, hoje em dia, defronta-se com uma nova realidade que surge como resultado do impacto que a informação e as novas tecnologias têm nos diferentes processos de aprendizagem.

Ao falar-se de qualidade de um serviço e da sua avaliação, esta aparece sempre ligada à satisfação dos seus clientes/utilizadores ou à percepção que estes têm dos

serviços prestados. Neste sentido, *“El concepto ‘satisfacción del usuario’ adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación.”* (Rey Martín, 2000).

Os clientes de hoje são mais difíceis de agradar. São mais inteligentes, mais conscientes em relação aos preços, mais exigentes, menos compreensivos e são abordados por mais concorrentes com ofertas iguais ou melhores (Kotler, 2000).

Nesse novo ambiente, os mercados por explorar, cada vez existem menos, a concorrência aumenta o que leva a uma atenção especial na manutenção de clientes já conquistados, pois a perda de um cliente é muito mais prejudicial do que a “não-conquista” de um novo. Um cliente perdido vale, efetivamente por dois, pois é um cliente a menos para a empresa e um cliente a mais para a concorrência. A aquisição de novos clientes pode custar até cinco vezes mais do que os custos envolvidos em satisfazer e reter clientes existentes, ou seja, para induzir clientes satisfeitos a deixar de contratar os seus fornecedores atuais é necessário um grande esforço pessoal e financeiro (Kotler, 2000).

Portanto é crucial, primeiro, manter os mercados conquistados, o que não é tarefa fácil, se considerar o constante aumento de concorrentes e o crescente grau de exigência e consciencialização dos consumidores, para depois, se partir para a conquista de novos segmentos. Esta necessidade deve-se ao facto de, uma empresa já não poder ter a sua orientação mais voltada para a produção e vendas, sem se preocupar com a satisfação dos clientes, uma vez que, se esta perdesse o cliente, certamente haveria outros facilmente conquistados. Atualmente a realidade é outra e tende a ficar cada vez pior quanto a esse aspeto. Apesar disso, algumas empresas insistem em posicionar-se no mercado como se isso ainda não fosse uma realidade. Pode-se assim, prever que essas empresas certamente enfrentarão problemas num futuro próximo.

II. 2. Escalas de qualidade

Na elaboração deste trabalho utilizou-se como instrumento de pesquisa uma adaptação da escala SERVQUAL e SERVPERF, que compara expectativas com perceções dos encarregados de educação em relação aos serviços prestados pelo jardim-de-infância, tendo

como base uma pesquisa quantitativa. Como resultado, obteve-se um panorama geral da qualidade percebida, pelos encarregados de educação, a cerca dos serviços do jardim-de-infância.

II. 2. 1. Escala SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) apresentam a escala do SERVQUAL, que além de se basear nas expectativas e percepções dos consumidores e clientes, fornece igualmente, uma importante estrutura para a compreensão e avaliação da qualidade dos serviços. Os autores identificaram 10 dimensões gerais que fazem parte da avaliação da qualidade de serviço, as quais são formadas por 97 itens. Cada um destes itens é reformulado por duas afirmações, em que uma delas pretende medir as expectativas sobre a empresa de uma categoria de serviço e outra as percepções sobre a empresa específica em avaliação (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; 1988).

Nesta escala existem cinco dimensões que explicam e correspondem à qualidade dos serviços de (Parasuraman et al., 1988):

- Tangibilidade, que está relacionada com os aspetos tangíveis, palpáveis, como a aparência física dos equipamentos, instalações e pessoal;
- Fiabilidade, dimensão que se relaciona com a capacidade que empresa tem de concretizar o serviço que se compromete;
- Capacidade de Resposta, dimensão que transmite a vontade da empresa em ajudar os clientes, e fornecer os produtos e serviços com a maior rapidez;
- Confiança, dimensão que pretende gerar confiança e garantias aos clientes, centrando-se no conhecimento, cortesia, habilidade em inspirar confiança aos clientes;
- Empatia, dimensão que se relaciona com a individualização de cada cliente.

II. 2. 2. Escala SERVPERF

Foram autores como (Cronin & Taylor, 1992; 1994) que referenciaram a escala SERVPERF, como substituição do SERVQUAL, pois segundo os autores para se poder avaliar a qualidade de um serviço, é apenas necessário considerar as percepções em relação ao desempenho do serviço e não às expectativas do mesmo, uma vez que essas expectativas ocorrem antes do serviço ter sido efetuado (Cronin & Taylor, 1992; 1994).

A qualidade é contextualizada tendo em atenção a atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade, deve ser medida através de uma percepção do desempenho (Cronin & Taylor, 1992; 1994).

É uma escala, que ao contrário da escala SERVQUAL, contribui com menos informações para os gestores e utiliza apenas um momento temporal para a avaliação da qualidade.

Capítulo III – Metodologia

Neste capítulo irá abordar-se a metodologia seguida para desenvolver empiricamente o presente estudo, principalmente no que se refere aos seus objetivos. Numa primeira fase, faz-se referência aos objetivos que se pretendem alcançar com esta investigação. Num segundo ponto faz-se uma alusão, à recolha da informação, mais propriamente, as fontes para o trabalho empírico, seguindo-se de uma explicação sobre como foi desenvolvido o questionário, a forma como foi eleita a amostra, como foi feita a recolha dos dados, assim como o perfil da amostra. Finalmente, no último subponto abordam-se os instrumentos de análise e tratamento de dados.

III. 1. Objetivos do estudo

O objetivo principal deste estudo foca-se essencialmente em compreender as opiniões dos encarregados de educação sobre o nível de satisfação e o grau de qualidade prestados pelos jardins-de-infância de Viseu.

Para isso, formularam-se os seguintes objetivos específicos, tais como:

- Avaliar a influência das variáveis sociodemográficas, exemplo, idade, género, escolaridade, profissão e rendimento mensal dos encarregados de educação na avaliação da qualidade e no grau de satisfação dos serviços do jardim-de-infância;
- Avaliar a qualidade percebida dos encarregados de educação relativamente aos serviços de jardim-de-infância;
- Avaliar o grau de satisfação dos encarregados de educação relativamente aos serviços de jardim-de-infância;
- Aferir se, a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância é influenciada pela satisfação com o jardim-de infância.
- Aferir, se a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância é influenciada pela avaliação da qualidade de serviço.

III. 2. Recolha de dados

A recolha dos dados finais foi efetuada no período compreendido entre Janeiro de 2012 e Março de 2012. Foram escolhidos por conveniência, 6 jardins-de-infância, 2 privados, 2 públicos e 2 IPSS's³, nestes foram distribuídos 612 questionários (*ver anexo 1*) pelas diversas salas (dos 0 aos 6 anos), obteve-se resposta a 203. O preenchimento dos questionários foi feito em articulação com as educadoras, tendo estas assumido a responsabilidade de entregarem aos encarregados de educação os

³ IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social são instituições constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico.

respetivo questionário, afim de eles preencherem em casa com um prazo de 15 dias para devolverem.

Nos jardins-de-infância públicos, o questionário teve que ser submetido à aprovação da DGICD⁴, só assim é que o Diretor do agrupamento de escolas de Marzovelos permitiu que se inquirisse os encarregados de educação, este processo fez com que a fase dos inquéritos tivesse um ligeiro atraso (*ver anexo 2*). Em relação aos jardins-de-infância privados e IPSS's apenas se aguardou pela aprovação dos responsáveis.

Quadro 3 - Ficha Técnica

| | |
|------------------------------|---|
| População | Clientes (encarregados de educação) dos estabelecimentos de ensino pré-escolar do concelho de Viseu |
| Unidade Amostral | Encarregados de educação que têm o(s) seu(s) educando(s) com idade compreendida entres os 0 e os 5/6 anos de idade a frequentar(em) um jardim-de-infância em Viseu. |
| Âmbito | 6 jardins-de-infância, nomeadamente 2 públicos, 2 privados e 2 IPSS's. |
| Tipo de questionário | Não presencial, entregue pelos educadores de infância aos encarregados de educação no momento de irem buscar seus educandos. |
| Período do trabalho de campo | 2 de Janeiro de 2012 a 30 de Março de 2012 |

Fonte: Elaboração Própria

III. 2. 1. Desenvolvimento do questionário

O questionário divide-se em três partes, na primeira parte, faz-se quatro perguntas de resposta aberta, relacionadas com a composição do agregado familiar e com a idade dos educandos que frequentam o jardim-de-infância. A segunda parte, divide-se em quatro grupos, na qual são feitas perguntas, com

⁴ DGICD - Direção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular.

uma escala de likert de sete pontos, que vai de, “nada importante a muito importante”, de “má a excelente” e de “discordo totalmente a concordo totalmente”. Por último, tem-se sete itens, de resposta fechada, relacionados com dados sociodemográficos. Depois de terem sido efetuadas algumas revisões, foi usada uma amostra de doze encarregados de educação que têm filhos a frequentar um jardim-de-infância na região de Viseu para a realização de um pré-teste de forma a comprovar a fiabilidade do questionário.

III. 2. 2. Amostra

Neste trabalho utilizou-se o método de amostragem por conveniência. Geralmente, os investigadores enfrentam situações com dilemas referentes à escolha do método mais adequado no sentido de responder aos problemas das suas pesquisas. A definição do plano de amostragem apresenta probabilidades de seleção de amostras desconhecidas que não podem ser estimadas. Assim sendo, a sugestão mais acertada da escolha do plano de amostragem é avaliar a importância da fidedignidade dos resultados e a tolerância em relação a possíveis erros envolvidos e aos métodos pelos quais os erros possam ser controlados (Mattar, 1996).

A amostragem por conveniência é geralmente, adequada e utilizada de forma frequente para pesquisas exploratórias. Podem ser facilmente justificadas através de um estágio exploratório de pesquisa, com base na criação de hipóteses e insights, (Kinnear & Taylor, 1979; Churchill, 1998) e, para estudos conclusivos. Assim sendo, pode-se referir que a amostra por conveniência é utilizada no sentido de obter informações de forma rápida e de baixo custo (Aaker, Kumar e Day, 1995).

III. 2. 3. Análise e tratamento de dados

A análise e tratamento de dados foram feitos recorrendo ao programa SPSS⁵ (versão 18.0 para o Windows).

Para testar os objetivos deste trabalho utilizou-se como referência para aceitar ou rejeitar a hipótese nula um nível de significância (α) $\leq 0,05$. Para testar o objetivo geral usou-se o coeficiente de correlação de Pearson.

Para testar a variável sociodemográfica género, usou-se o teste t de Student para amostras independentes pois está-se a comparar dois grupos. Para testar as variáveis sociodemográficas rendimento mensal, idade, escolaridade e profissão usou-se o teste Anova One-Way pois está-se a comparar mais de dois grupos. Aceitou-se a normalidade de distribuição das variáveis nos casos em que as amostras têm dimensão superior a 30, de acordo com o teorema do limite central. O pressuposto de homogeneidade de variâncias foi analisado com o teste de Levene. Para testar a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância pela avaliação da qualidade de serviço e avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância é influenciado pela satisfação com o jardim –de-infância usou-se o teste de Mann-Whitney pois está-se a comparar dois grupos e a variável dependente é de tipo ordinal. Para facilidade de interpretação apresentam-se, nas estatísticas descritivas, os valores das médias e não os valores das ordens médias.

⁵ SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

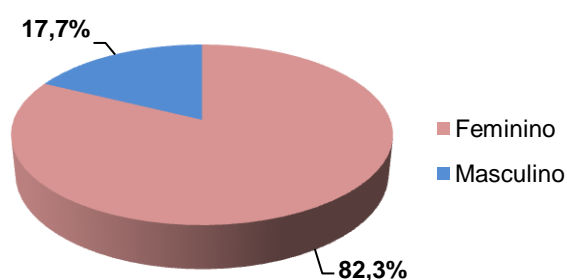
Capítulo IV – Resultados da investigação

Neste capítulo serve para referir os resultados que se obteve com esta investigação, num primeiro ponto descreve-se o perfil da amostra, de seguida, faz-se uma análise aos aspetos mais valorizados pelos encarregados de educação; seguindo-se da consistência interna, sucedendo-se a relação entre a avaliação da qualidade e satisfação relativamente ao jardim-de-infância, e por fim da discussão de resultados.

IV. 1. Perfil da amostra

Colaboraram no estudo 203 sujeitos. A maioria é do género feminino (82,3%, $n=167$) enquanto os inquiridos do género masculino representam apenas 17,7%, ($n=36$). A maioria (46,3%) tem um filho e 42,9% tem dois filhos. Cerca de 90% tem apenas um filho no jardim-de-infância. A percentagem dos filhos que frequentam o jardim-de-infância têm 4 anos de idade eleva-se a 35,7% e 27,1% têm 5 anos. Os agregados familiares são constituídos por 3 (40,9%) ou 4 elementos (40,4%).

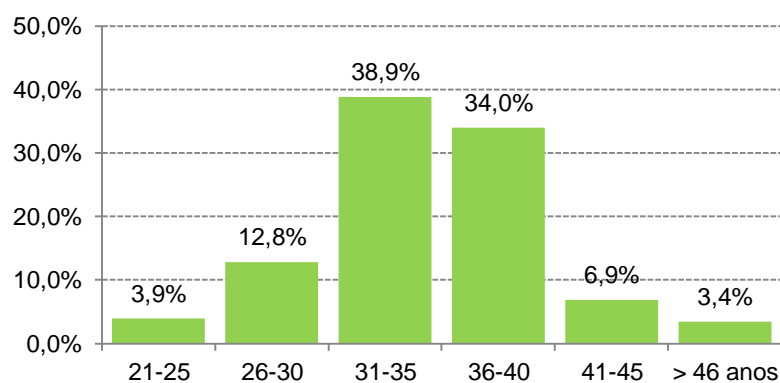
Gráfico 3 - Género



Fonte: Elaboração própria

O gráfico 4 indica-nos a distribuição dos inquiridos por escalões etários. A maioria tem 31-35 anos (38,9%). Os mais novos representam 3,9% e os mais velhos 3,4% do total.

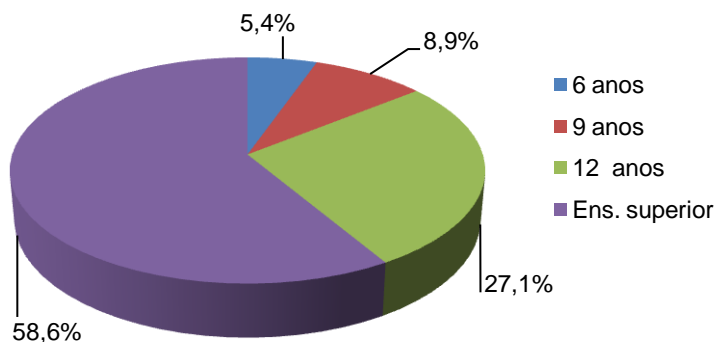
Gráfico 4 – Escalões etários



Fonte: Elaboração própria

Trata-se de uma amostra com um bom nível habilitações académicas pois mais de metade (58,6%) frequentou e concluiu o ensino superior.

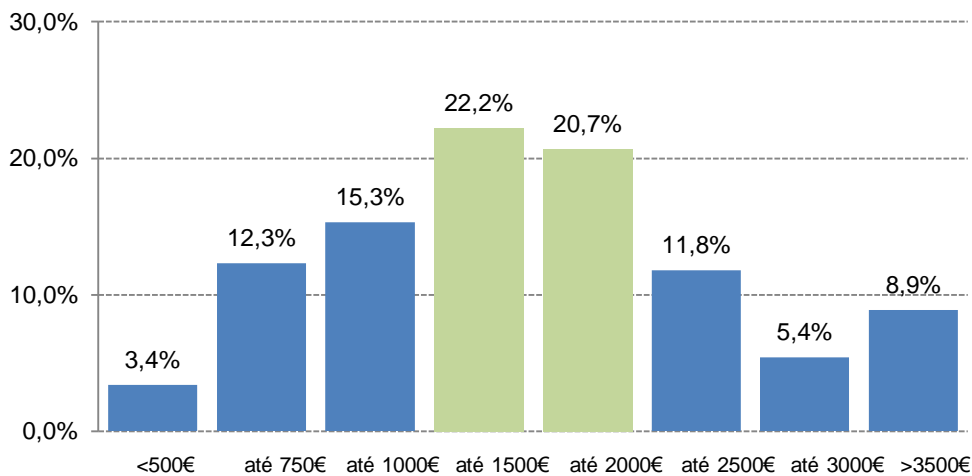
Gráfico 5 – Habilitações académicas



Fonte: Elaboração própria

No que se refere aos rendimentos mensais do agregado familiar, os sujeitos que auferem entre 1000 e 2000 euros representam em conjunto 42,9%.

Gráfico 6 – Rendimentos do agregado familiar



Fonte: Elaboração própria

Relativamente à situação profissional os funcionários públicos (24,6%) e os quadros médios/superiores (22,7%) são os mais representados.

Tabela 4 - Profissão

| | Frequência | Percentagem |
|---|-------------------|--------------------|
| Empresário em nome individual | 11 | 5,4 |
| Profissional liberal | 7 | 3,4 |
| Quadro médio/superior | 46 | 22,7 |
| Funcionário comercial ou administrativo | 34 | 16,7 |
| Funcionário público | 50 | 24,6 |
| Operário | 4 | 2,0 |
| Doméstica/Desempregado | 15 | 7,4 |
| Estudante | 1 | ,5 |
| Outra | 35 | 17,2 |
| Total | 203 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

Como se verifica na tabela 5, a mensalidade mais frequente é mais de 180 euros.

Tabela 5 - Mensalidade

| | Frequência | Percentagem |
|--------------|-------------------|--------------------|
| > 40 euros | 19 | 9,4 |
| 41 – 60 | 37 | 18,2 |
| 61 – 80 | 11 | 5,4 |
| 81 – 100 | 23 | 11,3 |
| 101 - 120 | 17 | 8,4 |
| 121 - 140 | 10 | 4,9 |
| 141 - 160 | 12 | 5,9 |
| > 180 euros | 74 | 36,5 |
| Total | 203 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

IV. 2. Análise dos aspetos mais valorizados pelos encarregados de educação

As respostas a cada uma das perguntas do questionário podem ser apreciadas nas tabelas seguintes. Nelas, realça-se em cinza claro a resposta mais frequente (resposta modal), ou seja, os aspetos mais valorizados pelos encarregados de educação relativamente ao jardim-de-infância.

IV. 2. 1. Aspetos valorizados pelos encarregados de educação nos jardins-de-infância

Tabela 6 – O grau de importância das seguintes características do jardim-de-infância

| | | 1 - nada importante | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 - muito importante | Total |
|---|-------|---------------------|-----|-----|------|------|------|----------------------|-------|
| Número de crianças por adulto na sala | Freq. | | | 1 | 11 | 20 | 48 | 123 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 5,4 | 9,9 | 23,6 | 60,6 | 100,0 |
| Promoção da interação escola e encarregados de educação | Freq. | | 2 | | 12 | 24 | 46 | 119 | 203 |
| | % | | 1,0 | | 5,9 | 11,8 | 22,7 | 58,6 | 100,0 |
| Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | Freq. | 2 | 17 | 14 | 55 | 51 | 40 | 24 | 203 |
| | % | 1,0 | 8,4 | 6,9 | 27,1 | 25,1 | 19,7 | 11,8 | 100,0 |
| Promoção da participação dos EE em festas e passeios escolares | Freq. | | 4 | 11 | 14 | 53 | 61 | 60 | 203 |
| | % | | 2,0 | 5,4 | 6,9 | 26,1 | 30,0 | 29,6 | 100,0 |
| Horário de funcionamento alargado | Freq. | 3 | 3 | | 11 | 22 | 56 | 108 | 203 |
| | % | 1,5 | 1,5 | | 5,4 | 10,8 | 27,6 | 53,2 | 100,0 |
| A escola é próxima de casa | Freq. | 7 | 5 | 5 | 25 | 35 | 48 | 77 | 202 |
| | % | 3,5 | 2,5 | 2,5 | 12,4 | 17,3 | 23,8 | 38,1 | 100,0 |
| Existência de transporte escolar | Freq. | 21 | 10 | 11 | 30 | 31 | 43 | 57 | 203 |
| | % | 10,3 | 4,9 | 5,4 | 14,8 | 15,3 | 21,2 | 28,1 | 100,0 |
| Ter bons acessos | Freq. | | 1 | 5 | 17 | 28 | 63 | 89 | 203 |
| | % | | 0,5 | 2,5 | 8,4 | 13,8 | 31,0 | 43,8 | 100,0 |
| O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | Freq. | | | | 1 | 6 | 38 | 158 | 203 |
| | % | | | | 0,5 | 3,0 | 18,7 | 77,8 | 100,0 |

| | | | | | | | | | |
|---|-------|-----|-----|-----|------|------|------|-------|-------|
| Diretora da escola | Freq. | | 1 | 10 | 23 | 62 | 107 | 203 | |
| | % | | 0,5 | 4,9 | 11,3 | 30,5 | 52,7 | 100,0 | |
| A relação preço qualidade | Freq. | | 1 | 1 | 5 | 20 | 55 | 121 | 203 |
| | % | | 0,5 | 0,5 | 2,5 | 9,9 | 27,1 | 59,6 | 100,0 |
| A existência de subsídios do Ministério de Educação | Freq. | 11 | 1 | 10 | 20 | 21 | 40 | 100 | 203 |
| | % | 5,4 | 0,5 | 4,9 | 9,9 | 10,3 | 19,7 | 49,3 | 100,0 |
| Fardamento | Freq. | 14 | 8 | 10 | 34 | 45 | 53 | 39 | 203 |
| | % | 6,9 | 3,9 | 4,9 | 16,7 | 22,2 | 26,1 | 19,2 | 100,0 |
| Exposições | Freq. | 2 | 7 | 19 | 28 | 53 | 55 | 39 | 203 |
| | % | 1,0 | 3,4 | 9,4 | 13,8 | 26,1 | 27,1 | 19,2 | 100,0 |
| Iniciativas solidárias | Freq. | | 3 | 10 | 18 | 38 | 75 | 59 | 203 |
| | % | | 1,5 | 4,9 | 8,9 | 18,7 | 36,9 | 29,1 | 100,0 |
| Iniciativas para a comunidade | Freq. | 1 | 2 | 12 | 18 | 42 | 77 | 51 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 5,9 | 8,9 | 20,7 | 37,9 | 25,1 | 100,0 |
| Ter um site na internet | Freq. | 9 | 11 | 15 | 31 | 54 | 47 | 36 | 203 |
| | % | 4,4 | 5,4 | 7,4 | 15,3 | 26,6 | 23,2 | 17,7 | 100,0 |
| Vigilância dos recreios | Freq. | | 1 | 1 | 2 | 4 | 23 | 72 | 203 |
| | % | | 0,5 | 0,5 | 1,0 | 2,0 | 11,3 | 84,7 | 100,0 |
| Acessibilidades | Freq. | | 1 | 4 | 7 | 19 | 45 | 127 | 203 |
| | % | | 0,5 | 2,0 | 3,4 | 9,4 | 22,2 | 62,6 | 100,0 |
| Instalações sanitárias | Freq. | | 2 | 2 | 12 | 34 | 153 | 203 | |
| | % | | 1,0 | 1,0 | 5,9 | 16,7 | 75,4 | 100,0 | |

Fonte: Elaboração própria

As características do jardim-de-infância mais relevadas pelos inquiridos foram a *vigilância dos recreios* (84,7%), os *conhecimentos e competência pedagógicas do corpo docente* (77,8%) e as *instalações sanitárias* (75,4%). Menos consideradas foram a *manutenção de laços com antigos alunos e famílias* (27,1%).

IV. 2. 2. Dimensões da qualidade dos serviços avaliadas pelos encarregados de educação nos jardins-de-infância

Tabela 7 - Qualidade do serviço deste jardim-de-infância

| | | 1 - má | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 - excelente | Total |
|--|-------|--------|-----|-----|------|------|------|---------------|-------|
| Divulgação e conhecimento público dos serviços | Freq. | | 2 | 1 | 24 | 48 | 82 | 46 | 203 |
| | % | | 1,0 | 0,5 | 11,8 | 23,6 | 40,4 | 22,7 | 100,0 |

| | | | | | | | | |
|--|-------|-----|-----|-----|------|------|------|-------|
| Clareza nas regras de acesso e utilização dos serviços | Freq. | | | 8 | 38 | 86 | 71 | 203 |
| | % | | | 3,9 | 18,7 | 42,4 | 35,0 | 100,0 |
| Facilidade em utilizar o serviço | Freq. | | 1 | 5 | 43 | 89 | 65 | 203 |
| | % | | 0,5 | 2,5 | 21,2 | 43,8 | 32,0 | 100,0 |
| Organização geral dos serviços | Freq. | | 4 | 4 | 42 | 100 | 53 | 203 |
| | % | | 2,0 | 2,0 | 20,7 | 49,3 | 26,1 | 100,0 |
| Horário de atendimento | Freq. | 3 | 1 | 6 | 18 | 38 | 76 | 203 |
| | % | 1,5 | 0,5 | 3,0 | 8,9 | 18,7 | 37,4 | 100,0 |
| Preço do serviço | Freq. | 3 | 1 | 5 | 44 | 53 | 53 | 203 |
| | % | 1,5 | 0,5 | 2,5 | 21,7 | 26,1 | 26,1 | 100,0 |
| Informação disponível sobre o serviço | Freq. | | | 2 | 15 | 58 | 81 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 7,4 | 28,6 | 39,9 | 100,0 |
| Forma como o serviço responde às suas necessidades | Freq. | | | 1 | 9 | 31 | 98 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 4,4 | 15,3 | 48,3 | 100,0 |
| Possibilidade de escolha e participação na tomada de decisão na prestação do serviço | Freq. | 1 | 2 | 10 | 23 | 59 | 72 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 4,9 | 11,3 | 29,1 | 35,5 | 100,0 |
| Respeito pela privacidade e dignidade | Freq. | | | | 4 | 29 | 85 | 203 |
| | % | | | | 2,0 | 14,3 | 41,9 | 100,0 |
| Pontualidade dos profissionais | Freq. | | | 1 | 4 | 14 | 67 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 2,0 | 6,9 | 33,0 | 100,0 |
| Competência, simpatia e carinho de todo o pessoal | Freq. | | | 2 | 8 | 57 | 136 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 3,9 | 28,1 | 67,0 | 100,0 |
| Competência, simpatia e carinho do pessoal auxiliar | Freq. | | | 2 | 10 | 55 | 136 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 4,9 | 27,1 | 67,0 | 100,0 |
| Competência, simpatia e carinho do pessoal e administrativo | Freq. | | 2 | 2 | 3 | 19 | 71 | 203 |
| | % | | 1,0 | 1,0 | 1,5 | 9,4 | 35,0 | 100,0 |
| Resolução de queixas | Freq. | | 2 | 3 | 16 | 32 | 93 | 203 |
| | % | | 1,0 | 1,5 | 7,9 | 15,8 | 45,8 | 100,0 |
| Tecnologia e ajudas técnicas | Freq. | | | 2 | 20 | 51 | 89 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 9,9 | 25,1 | 43,8 | 100,0 |
| Segurança das instalações e dos equipamentos | Freq. | 1 | | 6 | 14 | 31 | 90 | 203 |
| | % | 0,5 | | 3,0 | 6,9 | 15,3 | 44,3 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

As dimensões da qualidade de serviço melhor avaliadas foram *competência, simpatia e carinho de todo o pessoal* (67,0%), *competência, simpatia e carinho de todo o pessoal auxiliar* (67,0%) e a *pontualidade dos profissionais* (57,6%). Menos consideradas foram o *preço do serviço* (26,1%).

IV. 2. 3. Grau de satisfação relativamente aos serviços pelos encarregados de educação nos jardins-de-infância.

Tabela 8 - Grau de satisfação com este jardim-de-infância

| | | 1 - Discordo totalmente | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 - Concordo totalmente | Total |
|--|-------|-------------------------|-----|-----|-----|------|------|-------------------------|-------|
| As instalações físicas adaptadas de acordo com as necessidades do jardim-de-infância | Freq. | 1 | 2 | 6 | 16 | 44 | 81 | 53 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 3,0 | 7,9 | 21,7 | 39,9 | 26,1 | 100,0 |
| Comprometimento a fazer algo em determinado prazo | Freq. | | | 2 | 11 | 42 | 87 | 61 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 5,4 | 20,7 | 42,9 | 30,0 | 100,0 |
| Solidariedade e prestativa quando existe algum problema ou reclamação | Freq. | | 2 | 4 | 17 | 33 | 96 | 51 | 203 |
| | % | | 1,0 | 2,0 | 8,4 | 16,3 | 47,3 | 25,1 | 100,0 |
| Confiável em relação ao ensino. | Freq. | | | 1 | 5 | 23 | 67 | 107 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 2,5 | 11,3 | 33,0 | 52,7 | 100,0 |
| Cumprimento da carga horária das aulas e datas e datas | Freq. | | | 1 | 6 | 22 | 70 | 104 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 3,0 | 10,8 | 34,5 | 51,2 | 100,0 |
| Manter o cadastro dos alunos atualizados (endereço, telefone, aniversário) | Freq. | | 1 | | 2 | 26 | 59 | 115 | 203 |
| | % | | 0,5 | | 1,0 | 12,8 | 29,1 | 56,7 | 100,0 |
| Os alunos são sempre informados em relação ao início e término das aulas | Freq. | 1 | | | | 19 | 61 | 122 | 203 |
| | % | 0,5 | | | | 9,4 | 30,0 | 60,1 | 100,0 |
| As aulas começam sempre no horário marcado | Freq. | | | | | 19 | 62 | 122 | 203 |
| | % | | | | | 9,4 | 30,5 | 60,1 | 100,0 |
| Professores sempre dispostos a atender os alunos | Freq. | | | | 1 | 18 | 53 | 131 | 203 |
| | % | | | | 0,5 | 8,9 | 26,1 | 64,5 | 100,0 |
| Funcionários sempre apostos para responder prontamente às solicitações dos alunos | Freq. | | | 1 | 2 | 17 | 70 | 113 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 1,0 | 8,4 | 34,5 | 55,7 | 100,0 |
| Funcionários da escola transmitem confiança. | Freq. | 1 | | | 2 | 12 | 66 | 122 | 203 |
| | % | 0,5 | | | 1,0 | 5,9 | 32,5 | 60,1 | 100,0 |
| Professores capacitados e transmitem segurança aos alunos | Freq. | | | 1 | 1 | 13 | 58 | 130 | 203 |
| | % | | | 0,5 | 0,5 | 6,4 | 28,6 | 64,0 | 100,0 |
| Funcionários gentis com os alunos. | Freq. | | | | 3 | 17 | 65 | 118 | 203 |
| | % | | | | 1,5 | 8,4 | 32,0 | 58,1 | 100,0 |
| Professores e educadores possuem conhecimento suficiente | Freq. | | 1 | | | 21 | 54 | 127 | 203 |
| | % | | 0,5 | | | 10,3 | 26,6 | 62,6 | 100,0 |

| | | | | | | | | |
|---|-------|-----|-----|-----|------|------|------|-------|
| A escola oferece atenção individual. | Freq. | 1 | 2 | 5 | 36 | 85 | 74 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 2,5 | 17,7 | 41,9 | 36,5 | 100,0 |
| Funcionários tratam as crianças de forma atenciosa | Freq. | | 1 | 2 | 17 | 74 | 109 | 203 |
| | % | | 0,5 | 1,0 | 8,4 | 36,5 | 53,7 | 100,0 |
| Os funcionários demonstram interesse em servir as crianças | Freq. | | | 2 | 16 | 79 | 106 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 7,9 | 38,9 | 52,2 | 100,0 |
| A escola demonstra interesse em satisfazer as necessidades de todos | Freq. | | | 3 | 22 | 84 | 94 | 203 |
| | % | | | 1,0 | 10,8 | 41,4 | 46,3 | 100,0 |
| Horário de funcionamento conveniente para todos | Freq. | 1 | 2 | 7 | 6 | 25 | 71 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 3,4 | 3,0 | 12,3 | 35,0 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

O grau de satisfação com o jardim-de-infância é elevado, realça-se no entanto a *satisfação com professores sempre dispostos a atender os alunos (64,5%), professores capacitados e transmitem segurança aos alunos (64,0%) e professores e educadores possuem conhecimento suficiente (62,6%)*. Menos consideradas foram as *instalações físicas adaptadas de acordo com as necessidades do jardim-de-infância (39,9%)*.

IV. 2. 4. Grau de satisfação relativamente aos serviços pelos encarregados de educação nos jardins de Infância.

Tabela 9 - Grau de concordância com as seguintes informações em relação a este jardim-de-infância

| | | 1 -Discordo totalmente | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 -Concordo totalmente | Total |
|---|-------|------------------------|-----|-----|-----|------|------|------------------------|-------|
| Os acessos da creche são fáceis | Freq. | 6 | 4 | 4 | 14 | 31 | 57 | 87 | 203 |
| | % | 3,0 | 2,0 | 2,0 | 6,9 | 15,3 | 28,1 | 42,9 | 100,0 |
| O edifício está bem localizado | Freq. | 1 | 2 | 3 | 11 | 19 | 63 | 104 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 1,5 | 5,4 | 9,4 | 31,0 | 51,2 | 100,0 |
| As instalações da creche são atrativas | Freq. | 2 | | 5 | 9 | 34 | 77 | 76 | 203 |
| | % | 1,0 | | 2,5 | 4,4 | 16,7 | 37,9 | 37,4 | 100,0 |
| A creche tem várias áreas de utilização e a circulação entre elas é fácil | Freq. | 2 | 1 | 2 | 8 | 41 | 76 | 73 | 203 |
| | % | 1,0 | 0,5 | 1,0 | 3,9 | 20,2 | 37,4 | 36,0 | 100,0 |

| | | | | | | | | |
|---|-------|-----|-----|-----|------|------|------|-------|
| Os materiais utilizados e o mobiliário são adequados para as crianças | Freq. | 1 | 2 | 5 | 19 | 82 | 94 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 2,5 | 9,4 | 40,4 | 46,3 | 100,0 |
| Existem extintores em locais visíveis | Freq. | 1 | 2 | 12 | 39 | 73 | 76 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 5,9 | 19,2 | 36,0 | 37,4 | 100,0 |
| As diferentes áreas da creche estão devidamente sinalizadas | Freq. | 2 | 1 | 4 | 9 | 39 | 79 | 203 |
| | % | 1,0 | 0,5 | 2,0 | 4,4 | 19,2 | 38,9 | 100,0 |
| O pessoal veste-se de forma adequada e com identificação visível | Freq. | 1 | 2 | 6 | 12 | 23 | 80 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 3,0 | 5,9 | 11,3 | 39,4 | 100,0 |
| Existe um espaço dedicado divulgação das atividades e normas de funcionamento | Freq. | | 1 | 4 | 14 | 26 | 84 | 203 |
| | % | | 0,5 | 2,0 | 6,9 | 12,8 | 41,4 | 100,0 |
| Quando uma atividade programada não é realizada sou informado(a) | Freq. | | 2 | 4 | 9 | 33 | 71 | 203 |
| | % | | 1,0 | 2,0 | 4,4 | 16,3 | 35,0 | 100,0 |
| O pessoal tem a formação técnica adequada à função que desempenha | Freq. | 1 | | 1 | 4 | 27 | 77 | 203 |
| | % | 0,5 | | 0,5 | 2,0 | 13,3 | 37,9 | 100,0 |
| No geral penso que o pessoal gosta do que faz | Freq. | | | | 5 | 22 | 76 | 203 |
| | % | | | | 2,5 | 10,8 | 37,4 | 100,0 |
| O serviço de refeições é adequado | Freq. | 4 | 8 | 7 | 9 | 20 | 73 | 203 |
| | % | 2,0 | 3,9 | 3,4 | 4,4 | 9,9 | 36,0 | 100,0 |
| As instalações estão sempre limpas | Freq. | | 1 | | 5 | 14 | 70 | 203 |
| | % | | 0,5 | | 2,5 | 6,9 | 34,5 | 100,0 |
| Quando contacto a creche sou bem atendido e com rapidez | Freq. | 1 | 1 | 1 | 6 | 13 | 69 | 203 |
| | % | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 3,0 | 6,4 | 34,0 | 100,0 |
| Já fui convidado(a) a visitar as instalações | Freq. | 12 | 5 | 7 | 9 | 21 | 62 | 203 |
| | % | 5,9 | 2,5 | 3,4 | 4,4 | 10,3 | 30,5 | 100,0 |
| Considero todos os aspetos e estou satisfeito com a creche | Freq. | | 1 | | 4 | 17 | 91 | 203 |
| | % | | 0,5 | | 2,0 | 8,4 | 44,8 | 100,0 |
| É fácil de contactar o responsável da creche | Freq. | | 1 | 3 | 6 | 26 | 67 | 203 |
| | % | | 0,5 | 1,5 | 3,0 | 12,8 | 33,0 | 100,0 |
| Periodicamente a creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando | Freq. | 10 | 8 | 12 | 13 | 33 | 65 | 203 |
| | % | 4,9 | 3,9 | 5,9 | 6,4 | 16,3 | 32,0 | 100,0 |
| Confio na creche e não me lembro de fazer alguma reclamação | Freq. | 1 | 2 | 2 | 7 | 26 | 76 | 203 |
| | % | 0,5 | 1,0 | 1,0 | 3,4 | 12,8 | 37,4 | 100,0 |
| Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos | Freq. | | 1 | | 3 | 12 | 65 | 203 |
| | % | | 0,5 | | 1,5 | 5,9 | 32,0 | 100,0 |

Fonte: Elaboração própria

A concordância mais elevada regista-se em relação às afirmações *os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos (60,1%), as instalações estão sempre limpas (55,7%), quando contacto a creche sou bem atendido com rapidez (55,2%)*. Com menos concordância referem que *periodicamente a creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando (32,0%)*.

IV. 3. Consistência interna das escalas utilizadas

A consistência interna das subescalas de inteligência emocional foi analisada com recurso ao coeficiente de consistência interna Alfa de *Cronbach*.

Tabela 10 – Valores do coeficiente alfa de *Cronbach*

| | Alpha de Cronbach | Nº de Itens |
|---|-------------------|-------------|
| B. Características do jardim-de-infância | 0,870 | 20 |
| C. Qualidade do serviço deste jardim-de-infância | 0,925 | 17 |
| D. Satisfação com o jardim-de-infância | 0,951 | 19 |
| E. Informações em relação a este jardim-de-infância | 0,918 | 21 |

Fonte: Elaboração própria

Os valores obtidos variam entre um mínimo de 0,870 (bom) na subescala *características do jardim-de-infância* e um máximo de 0,951 (excelente) na subescala de *satisfação com o jardim-de-infância*. Comprovando-se, assim, a estabilidade do instrumento, as correlações foram positivas e significativas para os valores globais das escalas (correlação igual ou superior a 0,70 em todos os casos).

IV. 4. Relação entre a avaliação da qualidade e satisfação relativamente ao jardim-de-infância

Tabela 11 - Correlação

| | Satisfação |
|-----------|------------|
| Qualidade | 0,726** |

** coeficiente significativo para um nível $\leq 0,01$

Fonte: Elaboração própria

O coeficiente de correlação entre a avaliação da qualidade do jardim-de-infância e satisfação com o jardim-de-infância é significativo, positivo e elevado ($r=0,726$).

IV. 4. 1. Relação entre a idade do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância

Tabela 12 – Significância das diferenças (idade)

| | | Soma dos quadrados | df | Média dos quadrados | F | Sig. |
|------------|--------------|--------------------|-----|---------------------|-------|-------|
| Qualidade | Entre grupos | 0,528 | 3 | 0,176 | 0,438 | 0,726 |
| | No grupo | 79,825 | 199 | 0,401 | | |
| | Total | 80,353 | 202 | | | |
| Satisfação | Entre grupos | 0,691 | 3 | 0,230 | 0,640 | 0,590 |
| | No grupo | 71,643 | 199 | 0,360 | | |
| | Total | 72,334 | 202 | | | |

Fonte: Elaboração própria

Não se encontram diferenças estatisticamente significativas. A idade do encarregado de educação não influencia significativamente a apreciação da qualidade, $F(3, 199) = 0,438$, $p=0,726$, e da satisfação, $F(3, 199) = 0,640$, $p=0,590$ com o jardim-de-infância.

IV. 4. 2. Relação entre o género do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância

Tabela 13 – Significância das diferenças (género)

| | Masculino | | Feminino | | Sig |
|------------|-----------|------|----------|------|---------|
| | M | Dp | M | Dp | |
| Qualidade | 5,76 | 0,65 | 6,04 | 0,62 | 0,016 * |
| Satisfação | 6,04 | 0,63 | 6,37 | 0,58 | 0,003 * |

* $p \leq 0,05$

Fonte: Elaboração própria

Encontram-se as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Qualidade, $t(201) = -2,246$, $p=0,016$, as mulheres avaliam significativamente melhor a qualidade do jardim-de-infância do que homens (6,04 versus 5,76).

Satisfação, $t(201) = -2,246$, $p=0,016$, as mulheres estão significativamente mais satisfeitas com o jardim-de-infância do que homens (6,37 versus 6,04).

IV. 4. 3. Relação entre o rendimento mensal do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância

Tabela 14 – Significância das diferenças (rendimento mensal)

| | | Soma dos quadrados | df | Média dos quadrados | F | Sig. |
|------------|--------------|--------------------|-----|---------------------|-------|---------|
| Qualidade | Entre grupos | 6,210 | 6 | 1,035 | 2,687 | 0,016 * |
| | No grupo | 72,793 | 189 | 0,385 | | |
| | Total | 79,003 | 195 | | | |
| Satisfação | Entre grupos | 1,517 | 6 | 0,253 | 0,709 | 0,643 |
| | No grupo | 67,448 | 189 | 0,357 | | |
| | Total | 68,965 | 195 | | | |

* $p \leq 0,05$

Fonte: Elaboração própria

Encontram-se as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Qualidade, $F(6, 189) = 2,687$, $p=0,016$, a análise do teste de comparação múltipla a posteriori indica-nos que as diferenças significativas se encontram entre os encarregados de educação com rendimentos mais baixos e os com rendimentos no escalão 2501-3000 euros, sendo que os primeiros avaliam melhor a qualidade do jardim-de-infância.

Tabela 15 – Teste de Tukey

| Rendimento | N | Subset for alpha = 0,05 | |
|--------------|----|-------------------------|-------|
| | | 1 | 2 |
| 2501-3000 | 11 | 5,65 | |
| 1501-2000 | 42 | 5,74 | 5,74 |
| 2001-2500 | 24 | 5,96 | 5,96 |
| 1001-1500 | 45 | 6,03 | 6,03 |
| > 3000 euros | 18 | 6,10 | 6,10 |
| 751-1000 | 31 | 6,15 | 6,15 |
| 501-750 | 25 | | 6,21 |
| Sig. | | 0,096 | 0,146 |

Fonte: Elaboração própria

IV. 4. 4. Relação entre a escolaridade do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância

Tabela 16 – Significância das diferenças (escolaridade)

| | | Soma dos quadrados | df | Média dos quadrados | F | Sig. |
|------------|--------------|--------------------|-----|---------------------|-------|-------|
| Qualidade | Entre grupos | 1,758 | 3 | 0,586 | 1,484 | 0,220 |
| | No grupo | 78,595 | 199 | 0,395 | | |
| | Total | 80,353 | 202 | | | |
| Satisfação | Entre grupos | 0,878 | 3 | 0,293 | 0,815 | 0,717 |
| | No grupo | 71,456 | 199 | 0,359 | | |
| | Total | 72,334 | 202 | | | |

Fonte: Elaboração própria

Não se encontram diferenças estatisticamente significativas. A escolaridade do encarregado de educação não influencia significativamente a apreciação da qualidade, $F(3, 199) = 1,484$, $p=0,220$, e da satisfação, $F(3, 199) = 0,815$, $p=0,717$ com o jardim-de-infância.

IV. 4. 5. Relação entre a profissão do encarregado de educação e a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância

Tabela 17 – Significância das diferenças (profissão)

| | | Soma dos quadrados | df | Média dos quadrados | F | Sig. |
|------------|--------------|--------------------|-----|---------------------|-------|-------|
| Qualidade | Entre grupos | 2,901 | 5 | 0,580 | 1,460 | 0,206 |
| | No grupo | 62,410 | 157 | 0,398 | | |
| | Total | 65,312 | 162 | | | |
| Satisfação | Entre grupos | 1,169 | 5 | 0,234 | 0,607 | 0,695 |
| | No grupo | 60,536 | 157 | 0,386 | | |
| | Total | 61,705 | 162 | | | |

Fonte: Elaboração própria

Não se encontram diferenças estatisticamente significativas. A profissão dos encarregados de educação não influencia significativamente a apreciação da qualidade, $F(5, 157) = 1,460$, $p=0,206$, e da satisfação, $F(35, 157) = 0,607$, $p=0,695$ com o jardim-de-infância.

IV. 4. 6. Relação entre o grau de importância das características do jardim-de-infância e a avaliação da qualidade com o jardim-de-infância

Tabela 18 – Testes de Mann-Whitney - qualidade

| | Mann-Whitney U | Wilcoxon W | Z | Sig. |
|--|----------------|------------|--------|---------|
| Números de crianças por adulto na sala | 3854,000 | 9632,000 | -3,512 | 0,000 * |
| Promoção da interação escola e encarregados de educação | 3570,500 | 9348,500 | -4,228 | 0,000 * |
| Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | 3358,500 | 9136,500 | -4,355 | 0,000 * |
| Promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares | 3547,000 | 9325,000 | -3,946 | 0,000 * |
| Horários de funcionamento alargado | 4731,000 | 10509,000 | -1,066 | 0,287 |
| A escola é próxima de casa | 4889,000 | 10667,000 | -0,485 | 0,627 |
| A existência de transporte escolar | 4556,000 | 10334,000 | -1,416 | 0,157 |
| Ter bons acessos | 4288,500 | 10066,500 | -2,159 | 0,031 * |
| O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | 3956,000 | 9734,000 | -3,909 | 0,000 * |

| | | | | |
|---|----------|-----------|--------|---------|
| Diretora da escola | 3401,000 | 9179,000 | -4,575 | 0,000 * |
| A relação preço qualidade | 3675,000 | 9453,000 | -3,991 | 0,000 * |
| A existência de subsídios de Ministério de Educação | 4403,500 | 10181,500 | -1,879 | 0,060 |
| Fardamento | 4329,000 | 10107,000 | -1,972 | 0,059 |
| Exposições | 3415,500 | 9193,500 | -4,220 | 0,000 * |
| Iniciativas solidárias | 3357,500 | 9135,500 | -4,443 | 0,000 * |
| Iniciativas para a comunidade | 3310,500 | 9088,500 | -4,555 | 0,000 * |
| Ter um site na internet | 3615,500 | 9393,500 | -3,716 | 0,000 * |
| Vigilância dos recreios | 4038,000 | 9816,000 | -4,206 | 0,000 * |
| Acessibilidades | 2919,000 | 8697,000 | -6,153 | 0,000 * |
| Instalações sanitárias | 3585,000 | 9363,000 | -4,929 | 0,000 * |

* $p \leq 0,05$

Fonte: Elaboração própria

Encontram-se as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Números de crianças por adulto na sala, $Z = -3,512$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,59 vs 6,20).

Promoção da interação escola e encarregados de educação, $Z = -4,228$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,60 vs 6,05).

Manutenção de laços com antigos alunos e famílias, $Z = -4,355$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,18 vs 4,34).

Promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares, $Z = -3,946$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,00 vs 5,35).

Ter bons acessos, $Z = -2,159$, $p=0,031$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,16 vs 5,93).

O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas, $Z = -3,909$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,90 vs 6,60).

Diretora da escola, $Z = -4,575$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,56 vs 6,07).

A relação preço qualidade, $Z = -3,991$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (4,85 vs 5,56).

Exposições, $Z = -4,220$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,66 vs 6,20).

Iniciativas solidárias, $Z = -4,5443$ $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,08 vs 5,39).

Iniciativas para a comunidade, $Z = -4,555$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,66 vs 6,20).

Ter um site na internet, $Z = -3,716$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,31 vs 4,62).

Vigilância dos recreios, $Z = -4,206$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,96 vs 6,61).

Acessibilidades, $Z = -6,153$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,79 vs 6,02).

Instalações sanitárias, $Z = -4,929$, $p=0,000$, os encarregados de educação que avaliam melhor a qualidade de serviço valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,85 vs 6,46).

Tabela 19 – Estatísticas descritivas – qualidade

| | Qualidade | N | Média | Desvio padrão |
|--|---------------------|-----|-------|---------------|
| Números de crianças por adulto na sala | Valores mais baixos | 107 | 6,20 | 0,976 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,59 | 0,776 |
| Promoção da interação escola e Encarregados de educação | Valores mais baixos | 107 | 6,05 | 1,119 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,60 | 0,761 |
| Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | Valores mais baixos | 107 | 4,34 | 1,331 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,18 | 1,429 |
| Promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares | Valores mais baixos | 107 | 5,35 | 1,267 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,00 | 1,105 |
| Horários de funcionamento alargado | Valores mais baixos | 107 | 6,16 | 1,083 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,21 | 1,321 |
| A escola é próxima de casa | Valores mais baixos | 107 | 5,68 | 1,293 |
| | Valores mais altos | 95 | 5,54 | 1,797 |
| A existência de transporte escolar | Valores mais baixos | 107 | 4,82 | 1,887 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,10 | 2,023 |
| Ter bons acessos | Valores mais baixos | 107 | 5,93 | 1,040 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,16 | 1,164 |
| O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | Valores mais baixos | 107 | 6,60 | 0,642 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,90 | 0,307 |
| Diretora da escola | Valores mais baixos | 107 | 6,07 | 0,914 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,56 | 0,792 |
| A relação preço qualidade | Valores mais baixos | 107 | 6,20 | 0,976 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,66 | 0,646 |
| A existência de subsidies de Ministério de Educação | Valores mais baixos | 107 | 5,57 | 1,727 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,96 | 1,609 |
| Fardamento | Valores mais baixos | 107 | 4,85 | 1,547 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,14 | 1,839 |
| Exposições | Valores mais baixos | 107 | 4,85 | 1,280 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,56 | 1,464 |
| Iniciativas solidárias | Valores mais baixos | 107 | 5,39 | 1,219 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,08 | 1,073 |
| Iniciativas para a comunidade | Valores mais baixos | 107 | 5,30 | 1,191 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,99 | 1,156 |
| Ter um site na internet | Valores mais baixos | 107 | 4,62 | 1,490 |
| | Valores mais altos | 96 | 5,31 | 1,669 |
| Vigilância dos recreios | Valores mais baixos | 107 | 6,61 | 0,855 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,96 | 0,201 |

| | | | | |
|------------------------|---------------------|-----|------|-------|
| Acessibilidades | Valores mais baixos | 107 | 6,02 | 1,141 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,79 | 0,541 |
| Instalações sanitárias | Valores mais baixos | 107 | 6,46 | 0,804 |
| | Valores mais altos | 96 | 6,85 | 0,562 |

Fonte: Elaboração própria

IV. 4. 7. Relação entre o grau de importância das características do jardim-de-infância e a satisfação com o jardim-de-infância.

Tabela 20 – Testes de Mann-Whitney - satisfação

| | Mann-Whitney U | Wilcoxon W | Z | Sig. |
|--|----------------|------------|--------|---------|
| Números de crianças por adulto na sala | 3731,000 | 8387,000 | -3,204 | 0,001 * |
| Promoção da interação escola e encarregados de educação | 3034,000 | 7690,000 | -5,095 | 0,000 * |
| Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | 3495,000 | 8151,000 | -3,461 | 0,001 * |
| Promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares | 3269,500 | 7925,500 | -4,093 | 0,000 * |
| Horários de funcionamento alargado | 4125,000 | 8781,000 | -1,980 | 0,048 * |
| A escola é próxima de casa | 4554,500 | 9210,500 | -,642 | 0,521 |
| A existência de transporte escolar | 4380,500 | 9036,500 | -1,192 | 0,233 |
| Ter bons acessos | 3766,000 | 8422,000 | -2,869 | 0,004 * |
| O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | 3671,000 | 8327,000 | -4,062 | 0,000 * |
| Diretora da escola | 3461,000 | 8117,000 | -3,819 | 0,000 * |
| A relação preço qualidade | 4145,500 | 8801,500 | -2,011 | 0,044 * |
| A existência de subsídios de Ministério de Educação | 4256,500 | 8912,500 | -1,576 | 0,115 |
| Fardamento | 3874,000 | 8530,000 | -2,485 | 0,013 * |
| Exposições | 3206,000 | 7862,000 | -4,207 | 0,000 * |
| Iniciativas solidárias | 2895,000 | 7551,000 | -5,092 | 0,000 * |
| Iniciativas para a comunidade | 3293,500 | 7949,500 | -4,045 | 0,000 * |
| Ter um site na internet | 4074,500 | 8730,500 | -1,974 | 0,048 * |
| Vigilância dos recreios | 4133,000 | 8789,000 | -2,826 | 0,005 * |
| Acessibilidades | 3067,500 | 7723,500 | -5,141 | 0,000 * |
| Instalações sanitárias | 3533,000 | 8189,000 | -4,320 | 0,000 * |

* $p \leq 0,05$

Fonte: Elaboração própria

Encontram-se as seguintes diferenças estatisticamente significativas:

Números de crianças por adulto na sala, $Z = -3,204$, $p=0,001$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,57 vs 6,20).

Promoção da interação escola e Encarregados de educação, $Z = -5,095$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,60 vs 5,97).

Manutenção de laços com antigos alunos e famílias, $Z = -3,461$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,06 vs 4,36).

Promoção da participação dos Encarregados de educação em festas e passeios escolares, $Z = -4,093$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,00 vs 5,28).

Horário de funcionamento alargado, $Z = -1,980$, $p=0,048$, os encarregados de educação que mais osatisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,25 vs 6,07).

Ter bons acessos, $Z = -2,869$, $p=0,004$ os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,19 vs 5,82).

O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas, $Z = -4,062$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,89 vs 6,57).

Diretora da escola, $Z = -3,819$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,50 vs 6,10).

A relação preço qualidade, $Z = -2,011$, $p=0,044$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,55 vs 6,29).

Fardamento, $Z = -2,485$ $p=0,013$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,18 vs 4,75).

Exposições, $Z = -4,207$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,56 vs 4,81).

Iniciativas solidárias, $Z = -5,092$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,10 vs 5,29).

Iniciativas para a comunidade, $Z = -4,045$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,91 vs 5,28).

Ter um site na internet, $Z = -1,974$, $p=0,048$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (5,11 vs 4,76).

Vigilância dos recreios, $Z = -2,826$, $p=0,005$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,91 vs 6,61).

Acessibilidades, $Z = -5,141$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,72 vs 6,01).

Instalações sanitárias, $Z = -4,320$, $p=0,000$, os encarregados de educação que mais satisfeitos com o jardim-de-infância valorizam significativamente mais esta característica do jardim-de-infância (6,81 vs 6,45).

Tabela 21 – Estatísticas descritivas - satisfação

| | Satisfação | N | Média | Desvio padrão |
|--|---------------------|-----|-------|---------------|
| Números de crianças por adulto na sala | Valores mais baixos | 96 | 6,20 | 0,991 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,57 | 0,779 |
| Promoção da interação escola e encarregados de educação | Valores mais baixos | 96 | 5,97 | 1,100 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,60 | 0,813 |
| Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | Valores mais baixos | 96 | 4,36 | 1,459 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,06 | 1,370 |
| Promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares | Valores mais baixos | 96 | 5,28 | 1,303 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,00 | 1,086 |
| Horários de funcionamento alargado | Valores mais baixos | 96 | 6,07 | 1,107 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,25 | 1,299 |
| A escola é próxima de casa | Valores mais baixos | 96 | 5,60 | 1,380 |
| | Valores mais altos | 100 | 5,56 | 1,713 |
| A existência de transporte escolar | Valores mais baixos | 96 | 4,85 | 1,835 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,03 | 2,076 |
| Ter bons acessos | Valores mais baixos | 96 | 5,82 | 1,086 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,19 | 1,102 |
| O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | Valores mais baixos | 96 | 6,57 | 0,661 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,89 | 0,313 |
| Diretora da escola | Valores mais baixos | 96 | 6,10 | 0,876 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,50 | 0,844 |
| A relação preço qualidade | Valores mais baixos | 96 | 6,29 | 0,972 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,55 | 0,714 |
| A existência de subsídios de Ministério de Educação | Valores mais baixos | 96 | 5,55 | 1,746 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,87 | 1,629 |
| Fardamento | Valores mais baixos | 96 | 4,75 | 1,569 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,18 | 1,819 |
| Exposições | Valores mais baixos | 96 | 4,81 | 1,332 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,56 | 1,410 |
| Iniciativas solidárias | Valores mais baixos | 96 | 5,29 | 1,222 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,10 | 1,063 |
| Iniciativas para a comunidade | Valores mais baixos | 96 | 5,28 | 1,203 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,91 | 1,184 |
| Ter um site na internet | Valores mais baixos | 96 | 4,76 | 1,520 |
| | Valores mais altos | 101 | 5,11 | 1,708 |
| Vigilância dos recreios | Valores mais baixos | 96 | 6,61 | 0,887 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,91 | 0,286 |
| Acessibilidades | Valores mais baixos | 96 | 6,01 | 1,183 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,72 | 0,585 |

| | | | | |
|------------------------|---------------------|-----|------|-------|
| Instalações sanitárias | Valores mais baixos | 96 | 6,45 | 0,819 |
| | Valores mais altos | 101 | 6,81 | 0,595 |

Fonte: Elaboração própria

IV. 5. Discussão de resultados

No que se refere às características do jardim-de-infância mais relevadas pelos encarregados de educação foram a *vigilância dos recreios* (84,7%), *os conhecimentos e competência pedagógicas do corpo docente* (77,8%) e *as instalações sanitárias* (75,4%). Menos consideradas foram a *manutenção de laços com antigos alunos e famílias* (27,1%).

Em relação as dimensões da qualidade de serviço melhor avaliadas pelos inquiridos foram a competência, simpatia e carinho de todo o pessoal (67,0%), e a pontualidade dos profissionais (57,6%). Menos importante foi considerado o preço do serviço (26,1%).

Relativamente ao grau de satisfação com o jardim-de-infância, observa-se que este é elevado, nomeadamente, com a satisfação com os professores sempre dispostos a atender os alunos (64,5%), professores capacitados e transmitem segurança aos alunos (64,0%) e professores e educadores possuem conhecimento suficiente para responder às dúvidas das crianças (62,6%). Menos valorizado, com (39,9%) as instalações físicas adaptadas de acordo com as necessidades do jardim-de-infância.

No que se refere ao grau de concordância com algumas afirmações relacionadas com as características do jardim-de-infância, verifica-se com (60,1%) que os encarregados de educação referem que os horários de entrada e saída das instalações são do seu conhecimento e são cumpridos, concordam com (55,7%) que as instalações estão sempre limpas e com (55,2%) que quando contatam a creche são bem atendidos e com rapidez. Com apenas (32,0%) referem que periodicamente a creche toma a iniciativa de os contatar e informar sobre o educando.

Obteve-se uma relação significativa entre a avaliação da qualidade e satisfação com o jardim-de-infância, com $r=0.72$, Porque quanto maior é a avaliação da qualidade maior é a satisfação com o jardim-de-infância.

Verifica-se que o gênero influencia significativamente a avaliação da qualidade e da satisfação com o jardim-de-infância, sempre que as mulheres estão mais satisfeitas quer com a qualidade quer com a satisfação com o jardim-de-infância (6,04 versus 5,76).

Em contrapartida, a idade do encarregado de educação não influencia significativamente a apreciação da qualidade com o jardim-de-infância.

A escolaridade e a profissão não influenciam significativamente nem avaliação da qualidade nem avaliação da satisfação com o jardins-de-infância.

Por sua vez, o rendimento mensal do encarregado de educação influencia significativamente avaliação da qualidade mas não avaliação da satisfação, sempre que os encarregados de educação têm rendimentos mais baixos estão mais satisfeitos com a qualidade.

Aferiu-se que a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância, tais como, números de crianças por adulto na sala, promoção da interação escola e encarregados de educação, manutenção de laços com antigos alunos e famílias, promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares, ter bons acessos, o corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas, diretora da escola, a relação preço qualidade, exposições, iniciativas solidárias, iniciativas para a comunidade, ter um site na internet, vigilância dos recreios, acessibilidades e instalações sanitárias, são influenciadas pela avaliação da qualidade de serviço. Em contrapartida, as características, tais como, horários de funcionamento alargado, a escola é próxima de casa, a existência de transporte escolar, a existência de subsídios do Ministério de Educação, e o fardamento, não são influenciadas pela avaliação.

Aferiu-se que a avaliação do grau de importância das características do jardim-de-infância, tais como, números de crianças por adulto na sala, promoção da interação escola e encarregados de educação, manutenção de laços com antigos alunos e famílias, promoção da participação dos encarregados de educação em festas e passeios escolares, horários de funcionamento alargado, ter bons acessos, o corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas, diretora da escola, a relação preço qualidade, fardamento, exposições, iniciativas solidárias, iniciativas para a comunidade, ter um site na internet, vigilância dos recreios, acessibilidades e instalações sanitárias, são influenciadas pela satisfação qualidade de serviço. Pelo

contrário, as características, tais como, a escola é próxima de casa, a existência de transporte escolar e a existência de subsídios do Ministério de Educação, não são influenciadas pela satisfação qualidade de serviço.

Pode-se referir, que as características, que não são, simultaneamente, influenciadas nem pela avaliação nem pela satisfação da qualidade de serviço, na perspectiva dos encarregados de educação, são a escola ser próxima de casa, a existência de transporte escolar e a existência de subsídios do Ministério de Educação.

Capítulo V – Conclusões

Neste capítulo começa-se por referir os principais resultados implícitos neste trabalho, no ponto seguinte, faz-se uma alusão, às implicações deste estudo, nomeadamente ao nível da educação, no terceiro e quarto ponto, mencionam-se algumas limitações deparadas ao longo da elaboração deste trabalho e referem-se algumas sugestões, para futuras linhas de investigação.

V. 1. Principais conclusões

Este estudo foi realizado com a finalidade de analisar o grau de qualidade e o nível de satisfação dos encarregados de educação em relação aos jardins-de-infância de Viseu. Neste sentido, o primeiro passo que se realizou foi uma profunda pesquisa bibliográfica sobre o tema, com a finalidade de conhecer os principais conceitos e teorias sobre a educação pré-escolar, bem como a legislação que a sustenta, a nível nacional. Foi feito um esboço do panorama geral sobre as principais características dos jardins-de-infância que poderão vir a ser considerados como principais influenciadores na qualidade e satisfação dos encarregados de educação, comprometendo a sua escolha.

Posteriormente a esta fase elaborou-se o estudo de campo, onde foi contextualizado um conjunto de conceções dos encarregados de educação, no que se relaciona com os fatores influenciadores da qualidade e satisfação em relação aos jardins-de-infância. Assim sendo, utilizou-se uma pesquisa quantitativa, de natureza exploratória e descritiva dos dados, com a utilização de um instrumento de dados, o questionário.

Através da análise de campo deste estudo, concluiu-se que quanto maior é a avaliação da qualidade maior é a satisfação com o jardim-de-infância.

Observa-se que a qualidade e a satisfação são influenciadas pelo género, nomeadamente, o género feminino avalia melhor a qualidade que o género masculino, os encarregados de educação que apresentam um rendimento inferior avaliam melhor a qualidade do que os encarregados de educação que têm rendimentos mais altos. Chegando-se também à conclusão, que algumas variáveis sociodemográficas dos encarregados de educação, tais como, a idade, a escolaridade, e, a profissão não influenciam os índices de satisfação e qualidade com o jardim-de-infância.

Com este estudo pode-se concluir também, que os responsáveis pela educação pré-escolar devem ter em conta algumas características/serviços que os encarregados de educação atribuem mais importância, tais como, a cerca dos meios humanos (educadores, auxiliares, administrativos, etc.) que sejam competentes, pontuais, ágeis, rápidos nas tomadas de decisões, tenham conhecimentos e simpatia. Os encarregados de educação, também levam em consideração, a higiene e segurança do espaço, nomeadamente, vigilância nos recreios e instalações sanitárias adequadas e limpas.

Espera-se, deste modo, ter contribuído para futuras investigações mais pormenorizadas de forma a auxiliar todos os profissionais da educação na sua profissão e saber.

V. 2. Implicações

As principais implicações do estudo contextualizam-se através da clarificação de fatores que contribuem para a satisfação e qualidade de serviços dos estabelecimentos da primeira infância, podendo deste modo, evidenciar um melhor serviço destas instituições.

Este trabalho permite-nos obter uma ideia mais abrangente a cerca da perceção da qualidade e da satisfação com os jardins-de-infância de Viseu na opinião dos encarregados de educação.

A investigação, também permite aos encarregados de educação que pretendem colocar os seus educandos nos jardins-de-infância de Viseu, um melhor conhecimento da qualidade e satisfação percebido pelos que estão a usufruir deste serviço.

As respostas que foram disponibilizadas pelos inquiridos do estudo, contribuíram de elevada forma para a constituição deste estudo, e espera-se que se contextualize como um excelente campo de análise para futuras mudanças no sistema educativo pré-escolar.

Com esta investigação os jardins-de-infância devem ter em conta algumas características que foram consideradas como importantes na ótica dos inquiridos, e que poderão ser decisivos na altura de optar ou de permanecer no jardim-de-infância. Os encarregados de educação valorizam significativamente algumas características, tais como a competência, o conhecimento, a simpatia e o carinho de todo o pessoal, e as características relacionadas com a segurança e higiene, tais como, vigilância dos recreios, instalações limpas, horários cumpridos.

V. 3. Limitações

A realização de qualquer estudo implica a tomada de consciência de que sem objetividade e rigor científicos, a validade do mesmo será sempre questionável.

De qualquer forma, deverá ser também dado assente para o investigador que existem sempre variáveis que estão fora do seu controlo, pelo que, o trabalho acabará por reunir apesar do seu esforço, algumas limitações. A este gesto de humildade deve ser associada a ideia de que as brechas existentes numa investigação são também positivas, na medida, em que podem servir de ponto de partida para novas investigações.

Ao longo desta investigação, deparou-se algumas limitações, mas que poderão ser o alicerce de futuras linhas de investigação, ou seja, obstáculos ou dificuldades deparadas ao longo do trabalho, que futuramente alguém poderá pegar nessas “lacunas” para poder efetuar ou continuar um determinado estudo.

Desde que assim se pretenda, uma investigação nunca está concluída e pode sempre servir de base para o surgimento de novas inquietações e consequentes estudos, daí que a ciência, em qualquer dos seus domínios, seja uma área incompleta por natureza e daí a sua riqueza particular.

A forma de recolha da amostra foi feita com o auxílio dos educadores de infância, na qual ficaram responsáveis pela entrega e recolha dos questionários aquando os encarregados de educação viessem buscar os seus educandos. Este método pode criar alguma limitação na veracidade do preenchimento do questionário, uma vez que os encarregados de educação podem recear que as suas respostas sejam conhecidas, mesmo que involuntariamente pelos educadores. Por forma a colmatar esta situação poder-se-ia inquirir num espaço exterior ao jardim-de-infância pelo autor deste trabalho, ou mesmo ser preenchido por via eletrónica.

Inicialmente pensou-se em utilizar este estudo, por forma a poder, também comparar a perceção da qualidade e o grau de satisfação dos encarregados de educação relativamente aos estabelecimentos da educação de infância públicos e privados, todavia, as entidades não acharam pertinente e em alguns casos, negando-se, a contribuir para o estudo com esse fim específico.

O presente trabalho, deparou-se com diversos estudos relacionados com a educação, no entanto, denotou-se alguma limitação a cerca da investigação relacionada com a educação pré-escolar, daí tentar-se colmatar essa lacuna com este trabalho.

V. 4. Futuras linhas de investigação

Os testemunhos gentilmente cedidos pelos entrevistados foram um notável campo de análise e espera-se que também um excelente campo de intervenção para eventuais mudanças que se considerem benéficas para todos os envolvidos no processo comunicacional.

Seria interessante no futuro desenvolver o mesmo estudo descritivo, em níveis de ensino diferentes, no sentido de comparar as diferentes conceções dos entrevistados.

Analisar se o fato das crianças iniciarem o percurso escolar mais cedo, poderá a vir a ter influência nos resultados/aproveitamento, ao longo de todo o percurso escolar e mesmo na ingressão no ensino superior.

Poder avaliar, o grau de satisfação e perceção de qualidade por parte dos encarregados de educação relativamente à distinção entre os jardins-de-infância privados, públicos e IPSS's.

Relevante, também seria, numa futura investigação, analisar-se outro tipo de variáveis sociodemográficas, tais como, perceber se o número de filhos ou educandos por agregado familiar, influencia o nível de satisfação e o grau de qualidade prestados pelo jardim-de-infância.

Bibliografia

- Aaker, D.; Kumar, V. & Day, G. (1995). *Marketing Research*. New York, USA: *John Wiley & Sons, Inc.*
- Alvesson, M. & Berg. P. O. (1992). *Corporate Culture and Organizational Symbolism*. Berlin. *New York: de Gruyter.*
- Bilhim, J. (2006). *Teoria Organizacional: Estrutura e Pessoas*. Lisboa: *Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.*
- Barroso, J. (1993). *A Organização Pedagógica e a Administração dos Liceus*. Lisboa: *Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, 1836-1960.*
- Burrell, G., & Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*. London: *Heineman.*
- Burrell, G. (1988). Modernism, Post Modernism, and Organizational Analysis: The Contribution of Michel Foucault. *Organization Studies*, 9(2), 221-235
- Carta Social - Rede de Serviços e Equipamentos Relatório (2006). *Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)/MTSS.*
- Chiavenato, I. (1983). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. São Paulo: *McGraw-Hill do Brasil, 3ª ed.*
- Chiavenato, Idalberto. (1998). *Recursos Humanos: Edição Compacta*. 5. ed. São Paulo: *Atlas.*
- Churchill, G. (1998). *Marketing research: methodological foundations*. 2a ed. *The Dryden Press.*
- Costa, J. A. (2004). *Construção de Projetos Educativos nas Escolas: Traços de um Percorso Debilmente Articulado*. *Braga: Revista Portuguesa de Educação, Ano 17 (002), 85-114.*
- Cotovio, J. (2004). *Ensino privado*. Lisboa: *Universidade Católica Portuguesa.*
- Cronin, J. J. & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, 56(1), 55-68.

Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(3), 125-131.

DAPP, Ministério da Educação, (1998). Disponível em <http://www.oecd.org/dataoecd/48/48/2477022.pdf>.

Deal, T. E. & Peterson, K. D. (1999). *Shaping School Culture: The Heart of Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Decreto-lei nº 5/77, de cria um sistema público de educação pré-escolar.

Decreto-lei nº 5/97, de 10 de Fevereiro, Art. 20 – Regime Jurídico da Educação Pré-Escolar,

Decreto-lei nº 46/86, de 14 de Outubro – Lei de Bases do Sistema Educativo, (art.º 4.º -2).

Decreto-lei nº 115/98, de 4 de Maio – Regime de Autonomia das Escolas.

Decreto-lei nº 147/97, de 11 de Junho de 1997 – Regime Jurídico do Desenvolvimento da Educação Pré-escolar.

Decreto -lei nº 542/79, de 31 de Dezembro de 1979 – Estatuto dos Jardins-de-Infância.

Delors, J. (coord.) / UNESCO (1996). *Educação: um Tesouro a Descobrir*. Relatório para a Unesco da International Commission on Education for the Twenty-first Century. Porto: Edições Asa.

Departamento da Educação Básica (1997). *Legislação*, Lisboa, Gabinete para a Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar, Novembro.

Despacho conjunto n.º 300/97 (2.ª série), de 09/09 – Ministério da Educação e Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

(ME) Ministério da Educação. (2007). *Direção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular*. Disponível em www.dgidec.min-educ.pt/.../data/.../circular17_dsidc_depeb_2007.pdf.

DGIDC - Direção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular. Disponível em <http://dre.pt/pdf1s/2009/03/04200/0142401433.pdf>.

Estêvão, C. V. & Afonso, A. J. (1991). "Contextos Organizacionais e Construção da Identidade Profissional. Profissionalidade Docente nos Ensino Público e Privado". In *Inovação*, 4. (2-3), Lisboa: IIE, 155-165.

Feldman, M. S. (1991). "The Meaning of Ambiguity: Learning from Stories and Metaphors", in Peter J. Frost *et al.* (Eds.). *Reframing Organizational Culture*. London: Sage Publications, 145-156.

Ferreira, H. C. (2000). "Formação Contínua: que Desafios?". In Actas do Seminário Europeu Organização e Avaliação da Formação. *Gafanha da Nazaré: CFECI - Centro de Formação de Escolas do Concelho de Ílhavo*.

Firsirotu, H. (1984). Theories of Organizational Culture Journal Article. *Organization Studies*, 193 - 226.

Formosinho, J. (coord.). (1994). Modelos Curriculares para a Educação de Infância, Porto: Porto Editora.

Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação. Ministério da Educação (2007), *Estatísticas da Educação*.

Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação. Ministério da Educação, (2010/2011). *Estatísticas do Número de Alunos Inscritos*. Lisboa.

Gerson, R. F. (1993). *Measuring Customer Satisfaction*. Menlo Park, CA.

Gesell, A. (2000). *A Criança dos 0 aos 5 anos*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Gomes, A. D. (1990). *Cultura Organizacional. A Organização Comunicante e a Gestão da sua Identidade*. Coimbra: Universidade de Coimbra (Dissertação de Doutoramento -policopiado).

Gresham, F. M. & Reschly, D. J. (1986). Social Skills and Low Peer Acceptance of Mainstreamed Learning Disabled Children. *Learning Disability Quarterly*, 9, 23-32.

Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41.

- Gronroos, C. (1999). Sociologists in the Service of Sustainable Development Tourism Management, 20, 123-132.
- Hart, C. W. & Johnson, M. D. (1999). Marketing Management. *American Marketing Association*, 9.
- [Http://ohnaooutroblog-educacaoinfancia.blogspot.pt/2010/09](http://ohnaooutroblog-educacaoinfancia.blogspot.pt/2010/09), acessado em Abril de 2012
- (INE) Instituto Nacional de Estatística (2001). Anuário Estatístico – 2001. *Lisboa: Ine*.
- (INE) Instituto Nacional de Estatística (2009). Anuário Estatístico – 2009. *Lisboa: Ine*.
- Kennedy & Young (1989). International Journal of Operations & Production Management.
- Kinnear, T. C. & Taylor, J. R. (1979). Marketing Research: an Applied Approach. *Mc Graw Hill*.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management. 10th ed., *New Jersey, Prentice-Hall*.
- Lehtien, U. & Lehtien, J. (1982). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Lima, L. (2001). A Escola como Organização Educativa. *São Paulo: Cortez*.
- Louis, M. R. (1985). "An Investigator's Guide to Workplace Culture", in Peter J. Frost et al. (Eds.). *Organizational Culture. London: Sage*, 73-93.
- Mattar, F. (1996). Pesquisa de Marketing. *Ed. Atlas*.
- Meireles-Coelho, C. (2003d). Educação na Era da Globalização: uma Introdução com Cronologia e Antologia. *Aveiro: Universidade de Aveiro*.
- Mendes, G. H. de S. & Toledo, J. C. (1997). Qualidade em Serviços: o Papel da Função de Desenvolvimento de Novos Serviços. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 17. Gramado/RS. Anais... *Gramado/RS, XVII Enegep*.
- Meyerson, D. & Martin. J. (1991). "Cultural Change: An Integration of Three Different Views". *Journal of Management Studies*, 24, 623-647.

- Ministério da Educação - (Instituto de Inovação Educacional). (1997). Educação e Diversidade. *Inovação*, 9, 1-2. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Mihelis, G. ; Grigoroudis, E. ; Siskos, Y. ; Politis, Y. & Malandrakis, Y. (2001). Customer Satisfaction Measurement in the Private Bank Sector. *European Journal of Operational Research*, 130(2), 347-360.
- Ministério da Educação. (2007). Direção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular. Disponível em www.dgidec.min-edu.pt/.../data/.../circular17_dsdcd_depeb_2007.pdf.
- Morgan, M. J. & Watt, R. J. (1983). Spatial Frequency Interference Effects and Interpolation in Vernier Acuity. *Vision Res.* 24(191), 1-1919.
- Nunes, A. R. S. (2004). O Lúdico na Aquisição da Segunda Língua.
- Parasuraman, A., Valerie, A. Z. & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. e Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. e Berry, L.L. (1988). Servqual: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12 - 40
- Parasurman, A.; Zeithaml, V. A. e Berry, L. L. (1990) - *Delivering Quality Service*. Nova Yorque: The Free Press.
- Pérez Gomez, A. (1997). Socialización y Educación en la Época Postmoderna. In: Goikoetxea, J.; Garcia, J. (Coord.). *Ensayos de Pedagogía Crítica*. Madrid: Popular, 45-65.
- Pons, P. P. (2003). La Tarea de Educar. De qué Hablamos cuando Hablamos sobre Educación. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva, S. L.
- Prodep, (1988). Globalização, Europeização, e Especificidade Educativa Portuguesa.

- Proença, A. (1999). Dinâmica Estratégica sob uma Perspetiva Analítica: Refinando o Entendimento Gerencial, *Arché*, 23, ano VIII, 95-134.
- Rey, M. C. (2000). La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. *Anales de Documentation*, 3, 139-153. Disponível em <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>.
- Rodrigues, A. (1995). Attribution and Social Influence. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 1567-1577.
- Sarmiento, M. J. & Cerisara, A. (2004). Crianças e Miúdos: Perspectivas Sociopedagógicas da Infância e Educação. *Porto: Edições Asa*.
- Schein, E. H. (1985). Organizational Culture and Leadership. *São Francisco: Jossey-Bass Publishers*.
- Sergiovanni, T. (2004). O Mundo da Liderança. *Porto: Edições Asa*. (Trabalho original em inglês publicado em 2000).
- Silva, B. (1998). Educação e Comunicação. *Braga: CEEP, Universidade do Minho*.
- Smircich, L. (1983). Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358.
- Tapscott, D. & Caston, A. (1993). A Paradigm Shift: The New Promise of Information Technology. *New York: McGraw-Hill*.
- Valerie, E. Lee; Robert F. Dedrick; Julia B. Smith (1991). The Effect of the Social Organization of Schools on Teacher's Efficacy and Satisfaction. *Sociology of Education*, 64(3), 193.
- Vasconcelos, T. (1997). «Planting the Field of Portuguese Preschool Education: Old Roots and new Policies». *European Early Childhood Education Research Journal*, 5, (1), 5-15.
- Vasconcelos, C. dos S. (2000). Planejamento Projeto de Ensino-Aprendizagem e Projeto Político-Pedagógico Ladermos *Libertad-1*. 7º, Ed. São Paulo.
- Vygotsky, L. (1998). A Formação Social da Mente. *São Paulo: Martins Fontes*.

Walker, H. M.; Colvin, G. & Ramsey, E. (1995). *Antisocial Behavior in School: Strategies and Best Practices. Pacific Grove: Brooks Cole.*

Anexos

Anexo 1 – Guião do Questionário

N.º questionário __

Destino _____

QUESTIONÁRIO

Na qualidade de pai/ mãe/ encarregado de educação, pensamos que o seu contributo é muito importante e indispensável para que possamos conduzir o nosso trabalho até à meta desejada. Por este motivo, solicitamos a vossa colaboração mediante o preenchimento do questionário que se segue.

Não existem respostas certas ou erradas, apenas as suas respostas, aquelas que correspondem à sua maneira e pensar as questões que lhe apresentamos. Por isso, esperamos que nos responda de forma espontânea a cada uma dessas questões, na certeza de que elas constituirão uma importante achega para a clarificação do problema em análise.

As vossas respostas são absolutamente confidenciais, razão pela qual não será necessário escrever o seu nome ou o do seu filho em parte alguma do questionário.

Agradeço desde já a vossa colaboração e a entrega dos mesmos às professoras e educadoras das salas dos vossos filhos.

I. Organização e Funcionamento do Jardim-de-infância

As questões deste grupo referem-se às suas opiniões sobre este jardim-de-infância.

A.1) Número de filhos ou educandos que tem: _____

A.2) Número de filhos ou educandos a frequentar(em) jardim-de-infância: _____

A.3) Idade(s) dos seus filhos ou educandos que frequentam o jardim-de-infância: _____

A.4) Número de pessoas do agregado familiar: _____

B. Refira na seguinte escala (1 = nada importante; 7 = muito importante) o grau de importância das seguintes características do jardim-de-infância.

| | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| B.1. Número de crianças por adulto na sala | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.2. Promoção da interação escola e Encarregados de educação | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.3. Manutenção de laços com antigos alunos e famílias | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.4. Promoção da participação dos Encarregados de educação em festas e passeios | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.5. Horário de funcionamento alargado | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.6. A escola é próxima de casa | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.7. Existência de transporte escolar | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.8. Ter bons acessos | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.9. O corpo docente revela conhecimentos e competências pedagógicas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.10. Directora da escola | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.11. A relação preço qualidade | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.12. A existência de subsídios do Ministério de Educação | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.13. Fardamento | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.14. Exposições | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.15. Iniciativas solidárias | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.16. Iniciativas para a comunidade | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.17. Ter um site na internet | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.18. Vigilância dos recreios | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.19. Acessibilidades | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| B.20. Instalações sanitárias | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |

C. Indique tendo em atenção a escala (1 = má; 7 = excelente), como avalia a qualidade do serviço deste jardim-de-infância.

| | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| C.1. Divulgação e conhecimento público dos serviços | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.2. Clareza nas regras de acesso e utilização dos serviços | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.3. Facilidade em utilizar o serviço | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.4. Organização geral dos serviços | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.5. Horário de atendimento | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.6. Preço do serviço | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.7. Informação disponível sobre o serviço | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.8. Forma como o serviço responde às suas necessidades | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.9. Possibilidade de escolha e participação na tomada de decisão na prestação do serviço | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.10. Respeito pela privacidade e dignidade | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.11. Pontualidade dos profissionais | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.12. Competência, simpatia e carinho de todo o pessoal | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.13. Competência, simpatia e carinho do pessoal auxiliar | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.14. Competência, simpatia e carinho do pessoal e administrativo | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.15. Resolução de queixas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.16. Tecnologia e ajudas técnicas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| C.17. Segurança das instalações e dos equipamentos | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |

D. Em relação ao grau de satisfação com este jardim-de-infância, assinale o que corresponde à sua opinião, em que 1 = discordo totalmente; 7 = concordo totalmente:

| | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| D.1. As instalações físicas adaptadas de acordo com as necessidades do jardim de infância. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.2. Comprometimento a fazer algo em determinado prazo, como actividades complementares | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.3. Solidariedade e prestativa quando existe algum problema ou reclamação com relação à escola | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.4. Confiável em relação ao ensino. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.5. Cumprimento da carga horária das aulas e datas (para o início quanto para o término das aulas). | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.6. Manter o cadastro dos alunos actualizados (endereço, telefone, aniversário). | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.7. Os alunos são sempre informados em relação ao início e término das aulas. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.8. As aulas começam sempre no horário marcado. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.9. Professores sempre dispostos a atender os alunos. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.10. Funcionários sempre apostos para responder prontamente as solicitações dos | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.11. Funcionários da escola transmitem confiança. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.12. Professores capacitados e transmitem segurança aos alunos | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.13. Funcionários gentis com os alunos. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.14. Professores e educadores possuem conhecimento suficiente para responder as dúvidas das crianças. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.15. A escola oferece atenção individual. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.16. Funcionários tratam as crianças de forma atenciosa. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.17. Os funcionários demonstram interesse em servir as crianças | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.18. A escola demonstra interesse em satisfazer as necessidades de todos. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| D.19. Horário de funcionamento conveniente para todos. | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |

E. Indique na seguinte escala, (1 = discordo totalmente; 7 = concordo totalmente), o seu grau de concordância com as seguintes informações em relação a este jardim-de-infância:

| | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| E.1. Os acessos da creche são fáceis | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.2. O edifício está bem localizado | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.3. As instalações da creche são atractivas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.4. A creche tem várias áreas de utilização e a circulação entre elas é fácil | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.5. Os materiais utilizados e o mobiliário são adequados para as crianças | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.6. Existem extintores em locais visíveis | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.7. As diferentes áreas da creche estão devidamente sinalizadas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.8. O pessoal veste-se de forma adequada e com identificação visível | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.9. Existe um espaço dedicado divulgação das actividades e normas de funcionamento | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.10. Quando uma actividade programada não é realizada sou informado(a) | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.11. O pessoal tem a formação técnica adequada à função que desempenha | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.12. No geral penso que o pessoal gosta do que faz | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.13. O serviço de refeições é adequado | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.14. As instalações estão sempre limpas | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.15. Quando contacto a creche sou bem atendido(a) e com rapidez | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.16. Já fui convidado(a) a visitar as instalações | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.17. Considero todos os aspectos e estou satisfeito com a creche | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.18. É fácil de contactar o responsável da creche | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.19. Periodicamente a creche toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.20. Confio na creche e não me lembro de fazer alguma reclamação | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |
| E.21. Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos | 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 |

II. Informações sócio-demográficas

Estas questões referem-se aos seus dados sócio-demográficos e têm como objectivo apenas a sua utilização como variáveis estatísticas de controle e segmentação.

A. Sexo

| | |
|----------------|--------------------------|
| A.1. Masculino | 1. <input type="radio"/> |
| A.2. Feminino | 2. <input type="radio"/> |

B. Idade

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| B.1. Até 20 anos | 1. <input type="radio"/> |
| B.2. 21-25 anos | 2. <input type="radio"/> |
| B.3. 26-30 anos | 3. <input type="radio"/> |
| B.4. 31-35 anos | 4. <input type="radio"/> |
| B.5. 36-40 anos | 5. <input type="radio"/> |
| B.6. 41-45 anos | 6. <input type="radio"/> |
| B.7. Mais do que 46 anos. | 7. <input type="radio"/> |

C. Nível de escolaridade

| | |
|---|--------------------------|
| C.1. Até 6 anos de escolaridade, inclusive | 1. <input type="radio"/> |
| C.2. Até 9 anos de escolaridade, inclusive | 2. <input type="radio"/> |
| C.3. Até 12 anos de escolaridade, inclusive | 3. <input type="radio"/> |
| C.4. Ensino superior | 4. <input type="radio"/> |

G. Qual a mensalidade que paga pelo(s) infantário(s) do(s) seu filho(s)?

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| G.1. Menos de 40 euros | 1. <input type="radio"/> |
| G.2. De 41 a 60 euros | 2. <input type="radio"/> |
| G.3. De 61 a 80 euros | 3. <input type="radio"/> |
| G.4. De 81 a 100 euros | 4. <input type="radio"/> |
| G.5. De 101 a 120 euros | 5. <input type="radio"/> |
| G.6. De 121 a 140 euros | 6. <input type="radio"/> |
| G.7. De 141 a 160 euros | 7. <input type="radio"/> |
| G.8. Mais de 160 euros | 8. <input type="radio"/> |

D. Sala que o(s) seu(s) filho(s) ou educando(s) frequenta(m)

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| D.1. Sala dos 0 aos 2 anos | 1. <input type="radio"/> |
| D.2. Sala dos 3 aos 4 anos | 2. <input type="radio"/> |
| D.3. Sala dos 4 aos 5 anos | 3. <input type="radio"/> |
| D.3. Sala dos 5 aos 6 anos | 4. <input type="radio"/> |

E. Profissão/ Ocupação

| | |
|--|---------------------------|
| E.1. Empresário em nome individual | 1. <input type="radio"/> |
| E.2. Profissional liberal | 2. <input type="radio"/> |
| E.3. Quadro médio/superior | 3. <input type="radio"/> |
| E.4. Funcionário comercial ou administrativo | 4. <input type="radio"/> |
| E.5. Funcionário público | 5. <input type="radio"/> |
| E.6. Operário | 6. <input type="radio"/> |
| E.7. Pensionista/Reformado | 7. <input type="radio"/> |
| E.8. Doméstica/Desempregado | 8. <input type="radio"/> |
| E.9. Estudante | 9. <input type="radio"/> |
| E.10. Outra. Qual? _____ | 10. <input type="radio"/> |

F. Num mês típico qual o rendimento mensal do agregado familiar?

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| F.1. Até 500 € | 1. <input type="radio"/> |
| F.2. De 501 a 750 € | 2. <input type="radio"/> |
| F.3. De 751 a 1000 € | 3. <input type="radio"/> |
| F.4. De 1001 a 1500 € | 4. <input type="radio"/> |
| F.5. De 1501 a 2000 € | 5. <input type="radio"/> |
| F.6. De 2001 a 2500 € | 6. <input type="radio"/> |
| F.7. De 2501 a 3000 € | 7. <input type="radio"/> |
| F.8. Mais de 3001 € | 8. <input type="radio"/> |

Muito obrigada pela sua colaboração!

Anexo 2 – Requerimento / aprovação do Agrupamento de Escolas de Marzovelos

Sónia Cristina Cardoso Fernandes Lourenço
Rua Eng.º Manuel Silva Almeida
Lote 294, 2.º Frt. Marzovelos
3510 – 590 Viseu

Telf. 967 791 047
E-mail: sonia_ig@portugalmail.pt

*Atobezpa é Dr.ª Teresa
Adjunta do Diretor*

REQUERIMENTO DE ESCOLAS DE MARZOVÉLOS

Por *Requerimento*

Recebida em *03.02.2012*

DESPACHO: *Cumpra o requisito, já*

que se autoriza. Contudo deverá
remeter um pedido de colação e
cede um do pais de que não, pois a dec. 8 idênt

Ass. *[Assinatura]*

Destinatário

Ex.mo Senhor Director
Agrupamento de Escolas de Marzovelos – Viseu
Dr. Fernando Luís Monteiro Bexiga

DATA: – 03.02.2012

ASSUNTO: Preenchimento de questionário para tese de Mestrado

Ex.mo/a Senhor/a

Sou aluna do Mestrado de Marketing Research, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu do Instituto Politécnico de Viseu, e estando numa fase final deste projecto, estou a preparar a minha Tese de Mestrado, incidindo um estudo, junto dos Jardins de Infância da zona periférica de Viseu.

Actualmente, é aceite por todos que a educação pré-escolar desempenha um papel fundamental no desenvolvimento das crianças aos mais variados níveis. Frequentar o Jardim-de-Infância já não é um luxo ou uma necessidade dos pais, mas um instrumento central para o desenvolvimento das crianças. Nesta lógica, verificámos que nos últimos 30 anos o número de matriculados neste nível de ensino quadruplicou.

Assim, solicitava a V. Ex.ª, a possibilidade da vossa colaboração para a realização deste projecto, nomeadamente autorização para inquirir os vossos utentes (Pais).

Agradeço desde já toda a disponibilidade prestada, despeço-me com os meus melhores cumprimentos,

Anexos:

- Parecer favorável da DGIDC – Direcção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular;
- Declaração da Orientadora da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu;
- Inquérito a realizar.

Sónia Lourenço

Sónia Lourenço