

ESPORTE E ESCOLA: FERRAMENTA PARA AVALIAR A QUALIDADE DAS ATIVIDADES EXTRACURRICULARES EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Luciana Melloni Rocco de Oliveira

Universidade Nove de Julho de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil

Carlos Affonso Sartore Salles

Universidade Nove de Julho de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil

Fernando de Andrade Franco Malagrino

Universidade Nove de Julho de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil

Leandro Carlos Mazzei

Universidade Nove de Julho de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil

Ary José Rocco Júnior

Universidade Nove de Julho de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

O objetivo deste trabalho foi avaliar o esporte como serviço, enquanto atividade extracurricular oferecida por uma instituição particular de ensino básico da cidade de São Paulo, utilizando um instrumento já muito conhecido na área da administração, o SERVQUAL. A partir da opinião dos pais (responsáveis pelo pagamento do serviço) de alunos regularmente matriculados nas atividades esportivas extracurriculares, os resultados permitiram diagnosticar as necessidades de melhorias quanto ao serviço que é oferecido pela instituição de ensino. Concluiu-se que o SERVQUAL pode ser útil para os profissionais de educação física que coordenam atividades esportivas extracurriculares.

Palavras-chave: Esporte. Qualidade Percebida. Atividade Extracurricular.

Introdução

A educação brasileira passou por algumas transformações nas últimas décadas, dentre as quais pode-se citar o aumento do número de alunos em instituições privadas. De 2007 à 2014 houve um aumento de 24% de matrículas na rede de ensino particular e acompanhando essa tendência, entre 2012 e 2013 a rede de escolas privadas cresceu 3,5%, enquanto a rede escolar pública teve um aumento de 1,9%. A rede pública ainda é a maior, pois abrange colégios federais, estaduais e

municipais, mas a representatividade das escolas particulares na educação básica do país saltou de 12% em 2007 para 17% em 2013 (BRASIL, 2013; CUNHA, 2014).

A expansão recente do ensino privado provoca um espaço de intervenção para profissionais de diferentes áreas, inclusive de professores de Educação Física. Ao mesmo tempo, por ser visto como parte do segmento de serviços, todos que atuam nas escolas particulares são cobrados para ofertarem uma educação diferenciada e de maior qualidade. É fato que a rede privada ofereça o serviço básico de formação educacional, mas com a proliferação de instituições neste setor, principalmente nas grandes cidades, diversas escolas particulares passaram a ofertar uma série de serviços agregados para o seu público. O objetivo das instituições particulares de ensino básico é atender outras necessidades de seus consumidores e usuários, ao mesmo tempo, atrair novos matriculados. Um desses serviços agregados é o esporte como atividade escolar extracurricular, ou seja, atividades esportivas praticadas por crianças e adolescentes, em horários fora da grade curricular (CARBINATTO et al., 2010).

Serviços ocorrem das inter-relações entre consumidores e instituições, possuem como objetivo principal a solução de uma ou mais necessidades existentes no cotidiano da população, que em contrapartida, esperam ter um conjunto de benefícios em função do preço, imagem e reputação dos serviços consumidos (GRÖNROOS, 2009; HOROVITZ, 1993). No caso do esporte extracurricular, desde que bem estruturado e pedagogicamente adequado, este serviço pode proporcionar para a vida de crianças e jovens a socialização, o aprimoramento motor, o desenvolvimento cognitivo, o respeito às regras, a valorização da cooperação e uma série de outros benefícios e valores (BÖHME, 2011; RUBIO, 2009; SOUZA; MEZZADRI, 2009; UNESCO, 2013).

O esporte extracurricular possui na maioria das escolas características de esporte escolar. Para Tubino (2005), o objetivo do esporte escolar é promover a educação pelo esporte, através de princípios socioeducativos, de cooperação, coeducação, inclusão, corresponsabilidade e desenvolver o espírito esportivo. O esporte educacional não visa à *performance*, em alguns casos há a participação em festivais e pequenas competições, mas seu foco principal está fundamentado em valores de participação e cooperação. Com esta abordagem, o esporte extracurricular na escola deve ser orientado para proporcionar o bem estar, não somente físico da criança e adolescente, mas também, social, psicológico e cognitivo, do mesmo modo que o professor deve ser a ferramenta principal para motivá-lo fazendo com que este atinja o tão esperado bem estar.

Por se tratar de crianças e jovens, deve-se ressaltar que os pais exercem grande influência na escolha e na participação continua dos filhos em práticas esportivas (KANETA; LEE, 2011; TEIXEIRA; AZEVEDO; RABELO, 2011). Logo, as decisões que envolvem o esporte extracurricular levam em consideração vários fatores, como preço, logística familiar, comodidade, confiança nos profissionais e credibilidade da instituição prestadora deste serviço agregado.

A respeito dos profissionais que atuam na docência das atividades do esporte extracurricular, esta é uma prerrogativa de profissionais de educação física, de acordo com a Lei nº 9696 de 1998 (BRASIL, 1998). Além disso, em grande parte das instituições particulares de ensino básico, o esporte extracurricular é gerenciado também por professores de educação física, que com o progresso de suas carreiras se tornaram coordenadores responsáveis pela estruturação e implementação destas atividades. Para que sempre se mantenha a satisfação de pais e alunos, é preciso que os coordenadores e professores de educação física busquem a qualidade do serviço

ofertado, tanto em relação à proposta pedagógica quanto a respeito da estrutura física onde essas atividades são realizadas.

Oferecer um serviço de qualidade é essencial para melhorar a credibilidade e a confiança que os consumidores depositam na instituição e nos seus profissionais. Quando a qualidade percebida supera a expectativa, o consumidor reduz suas incertezas em relação a utilização de um serviço e passa a ser um promotor do mesmo. Essa qualidade percebida também pode atuar como um fator de vantagem competitiva para a instituição. De acordo com Lopes (2007), a vantagem competitiva é muitas vezes obtida de acordo com a qualidade de um serviço existente, pois a partir de avaliações positivas, o consumidor indicará o serviço para seus familiares e amigos mais próximos (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007).

Sobre a proposta pedagógica, os coordenadores podem utilizar diferentes estratégias para melhorar a qualidade do esporte extracurricular, como investir na elaboração de programas mais próximos às realidades dos alunos e na contratação de professores qualificados, ou na sua capacitação (BAYER, 1994; CARBINATTO et al., 2010; DAOLIO; VELOZO, 2008; LIMA; MATIAS; GRECO, 2012). Com relação à qualidade da estrutura física e outros fatores, os coordenadores podem se utilizar de instrumentos que avaliem a qualidade do serviço, realizando um diagnóstico que servirá de base para tomadas de decisão, com a intenção de melhorias e o aumento da satisfação do consumidor.

Um instrumento frequentemente utilizado para a avaliação da qualidade de serviços é o SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). O SERVQUAL é um instrumento válido e confiável (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009), amplamente usado na administração e que começa a ser aplicado com maior frequência na área do esporte, educação física e lazer por sua facilidade de adaptação para este campo (BUCHMANN, 2013; VEERASAMY; GOVENDER; PILLAY, 2013). O SERVQUAL é baseado no julgamento de 22 variáveis agrupadas em 5 dimensões:

- a) Confiabilidade: habilidade em prestar o serviço, demonstrando confiança e competência;
- b) Tangibilidade: a aparência física e qualidade das instalações, equipamentos e pessoas;
- c) Presteza: disposição em ajudar os consumidores e proporcionar o serviço com presteza;
- d) Segurança: conhecimento e cortesia dos empregados e capacidade de inspirarem segurança ao consumidor;
- e) Empatia: a atenção e o carinho individualizados demandados aos clientes.

Com base nestas cinco dimensões, o instrumento possui como propósito principal servir como método de avaliação da qualidade de serviços, a partir das expectativas (pré-consumo) e percepções (pós-consumo) dos consumidores. Neste sentido, o objetivo deste artigo é apresentar uma opção para a avaliação da qualidade do esporte extracurricular oferecido por diversas escolas particulares, valendo-se de um estudo de caso, a partir da aplicação do SERVQUAL em uma instituição particular de ensino básico que oferece esse serviço. Avaliando e melhorando a qualidade destas atividades, as instituições que oferecem este serviço podem aumentar a satisfação de seus clientes, a sua credibilidade e contribuir com a valorização dos profissionais que gerenciam ou trabalham com essa opção de iniciação esportiva.

Materiais e Métodos

Dadas as características, esse estudo é do tipo descritivo, com um enquadramento de estudo de caso segundo os conceitos de Thomas e Nelson (2002). As pesquisas descritivas envolvem a caracterização de um problema de estudo e quando são classificadas como estudo de caso tem como intenção a compreensão de um objeto ou fenômeno específico. Ainda que as pesquisas com esta proposta consistam no detalhamento de um único objeto de estudo, a suposição fundamental é a de que seus resultados coincidam em situações semelhantes. Isso quer dizer que, os resultados de um estudo de caso não podem ser generalizados, mas eles podem contribuir na construção de um raciocínio indutivo envolvido no desenvolvimento de uma teoria (THOMAS; NELSON, 2002). Os estudos de caso não se restringem apenas à caracterização de um indivíduo, podem também ter como foco as instituições, as organizações, as estruturas políticas, as comunidades e situações específicas.

A escola objeto deste artigo é uma instituição particular de ensino básico localizada na Zona Sul da cidade de São Paulo. É uma escola bilíngue que tem ampla estrutura esportiva: possui 4 quadras poliesportivas externas, 1 campo de futebol com grama sintética (*society*), 1 ginásio poliesportivo coberto, 2 quadras poliesportivas e 4 salas multifuncionais (para aulas de ginástica artística e judô). A instituição oferece formação educacional no Ensino Infantil, Fundamental I, Fundamental II e Médio, registrando um total de 1.490 alunos matriculados, dos quais 660 praticam atividades esportivas extracurriculares. As atividades esportivas extracurriculares na escola objeto são realizadas a partir da abordagem de Tubino (2005) sobre o esporte educacional.

Neste estudo foram utilizadas as opiniões dos pais que possuem pelo menos um filho matriculado em atividade esportiva extracurricular na escola particular descrita. Os pais são os decisores e compradores do serviço, além de influenciadores na escolha e na participação das práticas esportivas de seus filhos. Os alunos certamente influenciam, mas os pais terão a decisão final sobre a manutenção ou não da participação no esporte extracurricular praticado pelos filhos. Outro ponto que deve ser considerado é a dificuldade de entendimento do instrumento por parte das crianças e jovens.

Como já citado, o instrumento utilizado para a avaliação da qualidade do esporte extracurricular desta escola foi o SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Os autores do SERVQUAL recomendam a sua utilização em serviços variados, desde que sejam feitas as devidas adaptações. Para assegurar a confiança na adaptação do instrumento, utilizou-se o método dos juízes (validação de conteúdo) (PASQUALI, 2003). Para este procedimento, foram enviadas cartas de solicitação a 3 juízes (1 doutor em educação, 1 doutor em administração e 1 doutorando em educação física) para que julgassem a semântica dos itens, relacionando-os com o objetivo de pesquisa e a amostra desejada (esporte extracurricular e pais dos alunos). O uso do SERVQUAL nesta pesquisa também foi aprovado por um dos autores que o desenvolveu (Ananthanarayanan Parasuraman – “Parsu”), após envio de solicitação para o mesmo.

O SERVQUAL original é composto por 22 variáveis agrupadas em cinco dimensões de qualidade de serviços: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. As variáveis são apresentadas em formato de sentenças/afirmações e os respondentes tiveram de julgar cada afirmação, tendo em mente a atividade esportiva extracurricular. O julgamento das afirmações ocorreu por meio de uma escala de Likert de 7 níveis de concordância, variando de “Discordo

Totalmente” (1) para “Concordo Totalmente” (7). A fim de identificar o perfil dos respondentes, foram incluídas algumas perguntas junto ao instrumento da SERVQUAL.

A partir dos pareceres dos juízes, foram feitas alterações julgadas como pertinentes para adaptação do instrumento ao objeto de pesquisa deste artigo. A versão utilizada do SERVQUAL neste artigo pode ser observada no Quadro 1.

Quadro 1: Variáveis da SERVQUAL e dimensões

Dimensão	Variável	
Tangibilidade	T1	A escola deve apresentar equipamentos modernos para a prática esportiva.
	T2	As instalações físicas para a prática esportiva devem apresentar boa aparência.
	T3	Os professores de Educação Física devem usar roupas/uniformes adequados.
	T4	A aparência das instalações físicas deve estar de acordo com o tipo de serviço oferecido.
Confiabilidade	C5	Quando algo é prometido em determinado tempo, esse tempo deve ser respeitado.
	C6	Quando existe algum problema com as atividades esportivas, deve haver interesse em resolvê-lo.
	C7	As atividades esportivas oferecidas devem ser confiáveis.
	C8	As atividades esportivas devem ser realizadas no tempo prometido.
	C9	A escola deve manter registros sobre as atividades esportivas desenvolvidas.
Presteza	R10	Os professores de Educação Física informam o momento exato de quando as atividades esportivas serão realizadas.
	R11	Os professores de Educação Física devem atender às solicitações dos alunos de forma imediata.
	R12	Os professores sempre devem estar dispostos a ajudar os alunos.
	R13	Os professores de Educação Física nunca estão ocupados demais para atender às solicitações dos alunos.
Segurança	S14	Deve existir confiança nos professores de Educação Física.
	S15	Deve haver segurança nas informações passadas pelos professores de Educação Física.
	S16	Os professores de Educação Física devem ser corteses.
	S17	Os professores de Educação Física devem ter conhecimento adequado para o desempenho de suas funções.
Empatia	E18	A atividade esportiva oferecida deve atender ao aluno de forma individual.
	E19	Os professores de Educação Física devem dar atenção pessoal aos alunos.
	E20	Os professores de Educação Física devem conhecer as necessidades específicas dos alunos em relação às atividades esportivas.
	E21	Os interesses dos alunos, quanto às atividades esportivas, devem ser tratados com prioridade.
	E22	As atividades esportivas devem ser oferecidas em horários convenientes para todos.

Fonte: Adaptado de Lopes, Hernandez e Nohara (2009).

O instrumento foi aplicado em dois momentos. No primeiro, os pais receberam o instrumento impresso para avaliar as expectativas com o serviço ao realizarem a matrícula dos filhos em determinada prática esportiva extracurricular. No segundo, os pais receberam o mesmo instrumento impresso depois de 6 meses, para avaliar as percepções sobre o serviço consumido.

A pesquisa foi realizada entre o início do segundo semestre de 2013 até o final do primeiro semestre de 2014. A escolha dos pais que participaram da pesquisa (amostra definitiva) seguiu o critério não probabilístico por conveniência. De acordo com Mattar (2001) este tipo de amostra é composto por indivíduos dos quais não se tem nenhum conhecimento prévio e dependem apenas do julgamento do pesquisador no momento de ir a campo. O único critério pré-estabelecido, pertinente ao objetivo da pesquisa, foi de que os pais respondentes deviam ter filhos matriculados no esporte extracurricular da instituição escolhida. Os pais selecionados foram devidamente orientados sobre os objetivos da pesquisa e os dados foram utilizados a partir do consentimento livre e esclarecido dos que responderam o instrumento.

As análises do SERVQUAL se baseiam no cálculo da expectativa média (EM) e da percepção média (PM) de cada uma das 22 variáveis. Posteriormente, calcula-se o *gap* médio (diferença média) das variáveis (GMV) a partir do seguinte cálculo: $GMV = PM - EM$. Em posse destes dados é possível calcular também as médias das expectativas e percepções de cada dimensão (EMD e PMD), que irá gerar o *gap* médio de cada dimensão (GMD), a partir da fórmula: $GMD = PMD - EMD$. Quanto mais o GMV e o GMD tiverem índices próximos de zero, mais aproximada é a relação entre a expectativa e a percepção dos participantes da pesquisa. Um valor positivo indica que há superação da expectativa e um valor negativo indica uma avaliação abaixo do esperado pelos consumidores.

A significância das diferenças das expectativas médias e percepções médias foi feita a partir do Teste T de Student, que de acordo com os conceitos de Hair et al. (2009), são consideradas diferenças significantes quando os valores são menores que 0,05. Para a consistência interna dos resultados do Teste T de Student foram considerados o cálculo Alpha de Cronbach acima de 0,60 (HAIR et al., 2009). Para as análises estatísticas mencionadas foi utilizado o software SPSS versão 20.0.

Resultados

O instrumento SERVQUAL foi respondido por pais que possuem pelo menos um filho matriculado em alguma atividade esportiva extracurricular da escola objeto deste estudo. Na Tabela 1 podem ser observados o perfil dos respondentes.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes

Características	n = 119	%
Idade Média	44	
Gênero		
Feminino	56	47%
Masculino	63	53%
Quantidade de filhos matriculados por respondente		
Três filhos	02	02%
Dois filhos	19	16%
Um filho	98	82%
Esporte praticado pelos filhos		
Futebol	56	47%
Voleibol	22	19%
Natação	12	10%
Dança	11	09%

Basquetebol	10	08%
Ginástica Artística	06	05%
Tênis	02	02%

Após a tabulação das respostas, foram calculadas as médias de cada variável para a expectativa (EM) e para percepção (PM), além das médias em cada uma das dimensões, também para a expectativa (EMD) e percepção (PMD). Assim, obteve-se os *gaps* da escala SERVQUAL para cada variável (GMV) e para cada dimensão (GMD).

Tabela 2 – *Gap* médio por variável (GMV)

Dimensões e Variáveis	PM	EM	GMV	PMD	EMD	GMD	Teste T	Sig.	Alpha de Cronbach
Tangibilidade									
T1	5,54	6,17	-0,63	6,07	6,37	-0,30	3,279	0,001	0,742
T2	6,05	6,29	-0,24						
T3	6,46	6,47	-0,01						
T4	6,23	6,53	-0,30						
Confiabilidade									
C5	6,22	6,82	-0,60	6,09	6,71	-0,74	5,254	0,000	0,323
C6	6,02	6,80	-0,78						
C7	6,45	6,84	-0,39						
C8	6,13	7,21	-0,50						
C9	5,61	6,47	-0,86						
Presteza									
R10	6,09	6,61	-0,52	5,75	5,97	-0,22	2,554	0,012	0,644
R11	5,48	5,45	0,03						
R12	6,32	6,76	-0,44						
R13	5,10	5,06	0,04						
Segurança									
S14	6,40	6,68	-0,28	6,47	6,78	-0,31	4,075	0,000	0,811
S15	6,38	6,78	-0,40						
S16	6,57	6,85	-0,28						
S17	6,52	6,81	-0,29						
Empatia									
E18	4,82	4,92	-0,10	5,39	5,83	-0,43	5,830	0,000	0,678
E19	5,38	5,66	-0,28						
E20	5,87	6,51	-0,64						
E21	5,06	5,52	-0,46						
E22	5,84	6,53	-0,69						

De maneira geral, as percepções foram menores que as expectativas, o que significa uma qualidade abaixo da esperada pelos pais sobre os serviços de esporte extracurricular oferecido pela

escola estudada. A significância das diferenças entre percepções e expectativas médias feitas a partir do Teste T de Student se apresentaram significantes. Sobre o Alpha de Cronbach, os índices apresentaram graus de confiabilidade satisfatórios, com exceção da dimensão Confiabilidade.

Discussão

O objetivo deste artigo foi apresentar uma opção para a avaliação da qualidade do esporte extracurricular oferecido por uma escola particular de ensino básico. A partir da aplicação do SERVQUAL, foi analisada a opinião dos pais que possuem seus filhos matriculados nessas atividades. Os resultados apontaram que a qualidade percebida está abaixo do que é esperado pelos pais dos alunos. Tal resultado é suportado não apenas pelo *gap* existente entre as médias da percepção e expectativa, mas também pelo resultado do teste T, que demonstra que tais diferenças negativas são estatisticamente significantes (valores menores que 0,05).

A dimensão Tangibilidade está relacionada em grande parte com a estrutura, ou instalações esportivas, onde as atividades acontecem, assim como a aparência destes espaços e professores. Instalações esportivas são essenciais para o desenvolvimento de práticas esportivas, como sugerido por De Bosscher et al. (2008) e Carvalho (2014). Mas quando essas não possuem uma qualidade mínima, ou se a sua aparência remete há uma manutenção de baixa qualidade existe a tendência de que a dimensão Tangibilidade seja avaliada negativamente, como aconteceu nos resultados deste estudo. Quanto ao uso de uniforme pelo professor das atividades esportivas (variável T3), o resultado foi praticamente neutro (índice de -0,01), o que faz com que se conclua que a avaliação desta variável não influenciou na avaliação geral da dimensão.

Não só a questão do uso do uniforme pelo professor, mas também boa parte das dimensões do instrumento (Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) remetem à reflexão sobre a postura do profissional de educação física que atua no ensino de atividades esportivas extracurriculares. Como já citado, a atuação de “professor” de esporte extracurricular no Brasil é prerrogativa dos profissionais de educação física (BRASIL, 1998). Assim, o profissional de educação física que atua nestas atividades passa ser personagem fundamental para a uma boa avaliação da qualidade. Assim como, o profissional é parte essencial para um bom desenvolvimento pedagógico das atividades esportivas extracurriculares, na medida que elas devem promover a educação, princípios socioeducativos, cooperação etc. (BÖHME, 2011; RUBIO, 2009; SOUZA; MEZZADRI, 2009; TUBINO, 2005; UNESCO, 2013).

Por se tratar de um serviço, um bom comportamento profissional é extremamente importante na avaliação da qualidade (GIANESI; CÔRREA, 2006). Bom comportamento ou postura profissional são componentes constituídos de características pessoais. Entretanto, algumas pesquisas afirmam que o estágio curricular (acadêmico ou obrigatório) é fundamental para a futura atuação do profissional de educação física, neste caso, no professor que atua com o esporte extracurricular (GONDIM, 2002; NUNES; FRAGA, 2006; SILVA, 2003; VIEIRA; VIEIRA; FERNANDES, 2006).

É no estágio curricular que o futuro profissional “experimenta” e vivência práticas pedagógicas de ensino que irão servir para a sua atuação de docente no futuro. São experiências que irão agregar não só na atuação como principalmente na formação dos profissionais. Infelizmente, grande parte dos alunos dos cursos de educação física não aproveitam como deveriam as situações de estágio ou os professores responsáveis pela tutoria não exercem o papel que deveria: orientar os

futuros profissionais na aprendizagem e aprimoramento das práticas pedagógicas de ensino. Para Gondim (2002) e Nunes e Fraga (2006), os estágios curriculares são geralmente avaliados como insuficientes e inadequados pelos os futuros profissionais de educação física ou ainda não refletem o que foi aprendido em sala de aula durante o curso de graduação. Tais considerações e os resultados apresentados neste artigo sugerem uma reflexão sobre o nível ou aproveitamento dos estágios curriculares nos cursos de educação física.

Outro exemplo relacionado com postura profissional está na dimensão Confiabilidade, que remete basicamente aos horários e pontualidade, resolução de problemas, confiança nas atividades esportivas oferecidas e os registros realizados pelo professor, como presenças e ausências dos alunos em aulas. As variáveis destas dimensões são simples, mas quando realizadas promovem o sentimento de confiança nos pais que matriculam os seus filhos no esporte extracurricular (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009). Os profissionais de educação física que atuam com essas atividades devem ter conhecimento sobre e serem efetivos em suas responsabilidades, pois desta forma os pais terão confiança em deixar seus filhos por mais tempo no ambiente escolar e praticando atividades esportivas. Observou-se que não houve um entendimento dos entrevistados em relação às variáveis sobre Confiabilidade pelo fato do Alpha de Cronbach não atingir um índice de confiabilidade satisfatório nesta dimensão.

Independentemente deste fato, mas dada a devida importância da dimensão Confiabilidade na avaliação da qualidade do serviço, pode-se afirmar que nem sempre os professores que atuam nas atividades esportivas extracurriculares possuem consciência de suas responsabilidades profissionais: cumprimento de horários, pontualidade, controle da frequência de alunos, etc. Além da experiência em atividades de estágio ou trabalhos anteriores, é fundamental que as instituições promovam treinamento e educação continuada para os profissionais que atuam no esporte extracurricular. Desta forma, seria possível a melhora da ara a melhora da Confiabilidade e provavelmente das dimensões Presteza, Segurança e Empatia, pois essas estão diretamente ligadas ao comportamento do profissional.

Na dimensão Presteza, também pode-se discutir sobre a postura profissional, já que tal dimensão está diretamente relacionada com a qualidade de atendimento dos professores de educação física que lecionam as atividades esportivas. Machado, Galatti e Paes (2014), Böhme (2011), Daolio e Velozo (2008) e diversos outros autores confirmam a importância da atitude positiva dos professores na prestação de um serviço como a atividade esportiva. Profissionais bem qualificados e atenciosos contribuem não só sobre a qualidade do ensino de esportes, mas também na contribuição positiva que a prática esportiva pode proporcionar para um aluno. O fato da dimensão Presteza estar negativa é preocupante, pois sinaliza uma insatisfação dos pais para com o comportamento dos professores nas atividades esportivas extracurriculares da escola objeto de estudo.

Outra dimensão essencial para qualquer atividade escolar é a Segurança. No caso SERVQUAL esta dimensão remete a qualidade “técnica” dos professores. O fato de ter um resultado negativo nesta dimensão indica que a escola estudada deve investir na capacitação profissional ou até na contratação de novos professores.

A formação do profissional é um tema antigo, onde diversas pesquisas realizaram reflexão sobre as mudanças curriculares dos cursos de graduação em Educação Física que ocorreram com maior intensidade nos anos 1990 (BETTI; BETTI, 1996; DARIDO, 1995; SOUZA NETO et al., 2004). Resumido por Steinhilber (2006), existem dois tipos de graduação em Educação Física em

vigência no país: a Licenciatura, que visa formar profissionais para atuar como docentes na educação básica; e o Bacharelado, que visa formar profissionais para atuar em outras áreas de atuação da área, exceto na docência na educação básica.

Na prática se observa a formação de licenciados em 3 anos, que cursam disciplinas de 6 meses sobre diversas práticas pedagógicas inclusive esportivas e bacharéis que em grande parte focam a sua formação para o mercado de fitness (MAGRIN; SIMÕES; WAGNER, 2014). Em termos de aprendizagem, é possível que um jovem adulto, estudante de educação física (seja em licenciatura ou bacharel) passe a dominar razoavelmente uma prática esportiva em uma disciplina que tem a duração de 6 meses? Pode-se no mínimo sugerir uma reflexão sobre a formação dos profissionais que irão atuar especificamente com o esporte. Nada mais pertinente que exista essa reflexão em um país que almeja o sucesso esportivo internacional. Neste contexto, Mazzei et al. (2014) já apontaram que uma das deficiências do esporte brasileiro está na falta de capacitação dos profissionais que atuam no ensino e treinamento de práticas esportivas.

Na dimensão Empatia, parte das variáveis estão ligadas ao envolvimento entre professor e alunos, e parte estão relacionadas com o quanto a opinião de pais e alunos são atendidas. Identificou-se que a questão do reconhecimento das necessidades individuais dos alunos (E20), bem como o horário conveniente para todos (E22), são os itens que apresentam resultados mais negativos nesta dimensão. Desta forma, destaca-se a necessidade de uma atenção especial por parte da escola para esta questão, pois atitudes que envolvem o conhecimento das características e necessidades individuais dos alunos resultam positivamente no ensino esportivo (DAOLIO; VELOZO, 2008; MACHADO; GALATTI; PAES, 2014) e também na qualidade do serviço. Entretanto, as escolas que oferecem atividades esportivas extracurriculares devem equacionar os custos da oferta e lucros das matrículas. Logo, nem sempre é possível atender todos os pedidos de horários de pais e alunos.

Relacionando todas as dimensões analisadas, percebeu-se que os grandes eixos para a melhora da qualidade do esporte extracurricular ofertado estão relacionados principalmente com a postura e formação do profissional de educação física que conduz as atividades. Quanto mais solícito e capacitado, melhor a percepção sobre a qualidade do serviço, lembrando que os pais irão considerar o quanto seus filhos estão satisfeitos com as aulas do esporte extracurricular. Também observou-se a necessidade de estrutura e avaliação por parte das escolas sobre o esporte extracurricular ofertado. A partir dos resultados, sugeriram-se reflexões sobre o papel dos estágios curriculares e da formação em práticas esportivas que ocorrem no Brasil.

Conclusões

Concluindo, algumas ações gerenciais devem ser realizadas pela instituição de ensino pesquisada, visando melhorar a qualidade do serviço oferecido. Essa consideração só foi possível devido à utilização do SERVQUAL como instrumento de mensuração de qualidade do serviço de atividade esportiva extracurricular. Ressalta-se que analisando a percepção de pais, nota-se uma avaliação alta, o que demonstra que o serviço oferecido é bom, mas não supera as expectativas. A satisfação das expectativas sempre será uma tarefa difícil para qualquer instituição, seja qual for o seu segmento de atuação. É normal que as pessoas criem maiores expectativas do que a realidade possa atingir e em se tratando da realização dos filhos, a expectativa pode ser maior ainda.

Sendo assim, sugere-se que estudos futuros considerem também a opinião dos alunos que vivenciam as atividades esportivas extracurriculares “in loco”. Além da inclusão no instrumento de variáveis relacionadas ao preço, conveniência (que relaciona o fato de a atividade ser na escola) e também a concorrência (comparação entre atividades extracurriculares em escolas com a de clubes e academias).

Observou-se a importância do profissional de educação física em uma avaliação ligada à qualidade de atividades esportivas extracurriculares. A postura e a formação destes profissionais podem ser os diferenciais em uma avaliação da qualidade e as instituições devem ter atenção quanto aos seus recursos humanos. Tanto é que sugeriram-se reflexões sobre o estágio curricular e a formação destes profissionais.

Espera-se que os apontamentos deste estudo auxiliem as instituições de ensino a identificarem a qualidade percebida em relação ao esporte oferecido como atividade extracurricular. Espera-se também que os métodos e resultados desta pesquisa proporcionem para as instituições uma nova ferramenta gerencial que auxilie na melhor definição de estratégias, visando melhor qualidade de serviços e o atendimento das expectativas de seus consumidores.

SPORTS AND SCHOOL: TOOL TO EVALUATE THE QUALITY OF EXTRACURRICULAR ACTIVITIES IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Abstract

The aim of this study was to evaluate the sport as a service while extracurricular activity offered by a private Primary School in the city of São Paulo, using the well-known Administration tool, SERVQUAL. From the opinion of parents (liable to pay service) of students enrolled in extracurricular sports activities, the results helped diagnose the needs for improvement regarding the service that is offered by the educational institution. We have concluded that SERVQUAL can be useful for Physical Education professionals who coordinate extracurricular sports activities.

Keywords: Sport. Perceived quality. Extracurricular activity.

DEPORTE Y ESCUELA: HERRAMIENTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Resumen

El objetivo de este trabajo fue evaluar el deporte como servicio, como actividad extracurricular ofrecida por una institución particular de la enseñanza básica de la ciudad de São Paulo, utilizando un instrumento muy conocido en el área de la administración, el SERVQUAL. A partir de la opinión de los padres (responsables por el pago del servicio) de alumnos regularmente matriculado en las actividades deportivas extracurriculares, los resultados permitieron diagnosticar las necesidades de mejorías con relación al servicio ofrecido por la institución de enseñanza. Se concluyó que el SERVQUAL puede ser útil para los profesionales de educación física que coordinan actividades deportivas extracurriculares.

Palabras-clave: Deporte. Calidad Percibida. Actividad Extracurricular.

Referências

- BAYER, C. O ensino dos Desportos Colectivos. Lisboa: Dinalivro, 1994.
- BÖHME, M. T. S. **Esporte Infantojuvenil: Treinamento a Longo Prazo - Teoria e Prática.** São Paulo: Phorte, 2011.
- BETTI, I. C. R.; BETTI, M. Novas perspectivas na formação profissional em Educação Física. **Motriz: Revista de Educação Física**, v. 2, n. 1, p. 10–15, 1996.
- BRASIL. **Censo Escolar 2013.** Brasília: Ministério Da Educação, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2013. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/basicacenso>. Acesso em 10 de outubro de 2014.
- BRASIL. **Lei no 9.696, de 1 de setembro de 1998 que dispõe sobre a regulamentação da Profissão de Educação Física e cria os respectivos Conselho Federal e Conselhos Regionais de Educação Física.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9696.htm. Acesso em 16 de abril de 2015.
- BUCHMANN, C. B. Qualidade dos serviços e satisfação: percepções dos consumidores de academias de médio porte na cidade de Porto Alegre/RS, Brasil. **Revista Intercontinental de Gestão Desportiva**, v. 3, n. 2, p. 191–192, 2013.
- CARBINATTO, M. V.; TSUKAMOTO, M. H. C.; LOPES, P.; NUNOMURA, M. Motivação e ginástica artística no contexto extracurricular. **Conexões: revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**, v. 8, n. 3, p. 124–145, 2010.
- CARVALHO, M. J. **O desporto como matéria de interesse público: da lei à realidade**XV Congresso de Ciência do Desporto e Educação Física dos Países de Língua Portuguesa. Mesa Temática de Lazer: políticas públicas e sociedade. **Anais...Recife: Revista Portuguesa de Ciências do Desporto**, 2014
- CUNHA, A. E. **Educação privada cresce no País. Dirigente aponta aumento dos investimentos.** Disponível em: <http://direcionalescolas.com.br/2014/01/09/educacao-privada-cresce-no-pais-dirigente-aponta-aumento-dos-investimentos/>. Acesso em: 20 ago. 2014.
- DAOLIO, J.; VELOZO, E. L. A técnica esportiva como construção cultural: implicações para a pedagogia do esporte. **Pensar a Prática**, v. 11, n. 1, p. 9–16, 2008.
- DARIDO, S. C. Teoria, prática e reflexão na formação profissional em Educação Física. **Motriz: Revista de Educação Física**, v. 1, n. 2, p. 124–128, 1995.

DE BOSSCHER, V.; BINGHAM, J.; SHIBLI, S.; VAN BOTTENBURG, M.; DE KNOP, P. **The Global Sporting Arms Race: An international comparative study on Sports Policy Factors Leading to International Sporting Success**. Aachen: Meyer & Meyer, 2008.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2006.

GONDIM, S. M. G. Perfil profissional e mercado de trabalho: relação com a formação acadêmica pela perspectiva de estudantes universitários. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 2, p. 299–309, 2002.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOROVITZ, J. **Qualidade de serviço**. São Paulo: Nobel, 1993.

KANETA, C. N.; LEE, C. L. Aspectos Psicossociais do Desenvolvimento. In: BÖHME, M. T. S. (Ed.). **Esporte Infantojuvenil: Treinamento a Longo Prazo e Talento Esportivo**. São Paulo: Phorte Editora, 2011.

LIMA, C. O. V.; MATIAS, C. J. A.; GRECO, P. J. O conhecimento tático produto de métodos de ensino combinados e aplicados em sequências inversas no voleibol. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, v. 26, n. 1, p. 129–147, 2012.

LOPES, E. L. **Avaliação do impacto da qualidade de serviços dos consumidores de materiais para construção civil: aplicação dos modelos SERVQUAL e RSQ em homecenters paulistanos**. Dissertação de mestrado – Centro Universitário Nove de Julho, 2007.

LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. DA C.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração a qualidade percebida: uma comparação entre a servqual e a rsq. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 4, p. 401–416, 2009.

MACHADO, G. V.; GALATTI, L. R.; PAES, R. R. Pedagogia do esporte e o referencial histórico-cultural: interlocução entre teoria e prática. **Pensar a Prática**, v. 17, n. 1, p. 414–430, 2014.

MAGRIN, N. P.; SIMÕES, R. M. R.; MOREIRA, W. W. Formação profissional em Educação Física: estado da arte. **Revista Kinesis**, v. 2, n. 32, p. 117–129, 2014.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.

MAZZEI, L. C.; BASTOS, F. C.; BÖHME, M. T. S.; DE BOSSCHER, V. Política do esporte de alto rendimento no Brasil: Análise da estratégia de investimentos nas Confederações Olímpicas. **Revista Portuguesa de Ciências do Desporto**, v. 14, n. 2, p. 58–73, 2014.

NUNES, R. V.; FRAGA, A. B. “Alinhamento Astral”: o estágio docente na formação do licenciado em Educação Física na Esec/Ufrgs. **Pensar a Prática**, v. 9, n. 2, p. 297–311, 2006.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985.

PASQUALI, L. **Psicometria: teoria dos testes na psicologia e na educação**. Petrópolis: Vozes, 2003.

RUBIO, K. **Esporte, Educação e Valores Olímpicos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

SILVA, S. A. S. Desenvolvimento do pensamento crítico-criativo e os estágios curriculares na área da Educação Física. **Revista brasileira de ciência & movimento**, v. 11, n. 3, p. 37–44, 2003.

SOUZA, D. L. DE; MEZZADRI, F. M. Adesão e Aderência da Criança à Atividade Física Regular: apontamentos para Políticas Públicas. **Revista da Educação Física / UEM**, v. 20, n. 3, p. 441–452, 2009.

SOUZA NETO, S.; ALEGRE, A. N.; HUNGER, D.; PEREIRA, J. M. A formação do profissional de Educação Física no Brasil: uma história sob a perspectiva da legislação federal no século XX. **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, v. 25, n. 2, p. 113–128, 2004.

STEINHILBER, J. Licenciatura e/ou Bacharelado: opções de graduação para intervenção profissional. **Revista do Conselho Federal de Educação Física**, VI, n. 16, p. 19–20, 2006.

TEIXEIRA, C. S.; AZEVEDO, T. L. E.; RABELO, A. S. O envolvimento dos pais na prática de natação para crianças. **Lecturas Educación Física y Deportes**, v. 16, n. 156, 2011.

THOMAS, J. R.; NELSON, J. K. **Métodos de pesquisa em atividade física**. 3. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2002.

TUBINO, M.J.G. **A educação física e o esporte do ocidente no século XX**. Arquivos em movimento, 2005; v. 1, n. 2, pp. 99-100, 2005.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; OLIVEIRA, V. C. DA S. E. Avaliação Crítica de Serviços Educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. 4, p. 33–45, 2007.

UNESCO. **Valores no esporte**. Brasília: Fundação Vale, 2013.

VEERASAMY, D.; GOVENDER, J. P.; PILLAY, M. A. Service Quality in Sport: A Higher Education Perspective. **Journal of Economics & Behavioral Studies**, v. 5, n. 2, p. 99–105, 2013.

VIEIRA, L. F.; VIEIRA, J. L. L.; FERNANDES, R. Competência profissional percebida: um estudo com estudantes de educação física em formação inicial. **Revista da Educação Física / UEM**, v. 17, n. 1, p. 95–105, 2006.

Recebido em: 13/10/2014

Revisado em: 31/03/2015

Aprovado em: 22/04/2015

Endereço para correspondência:

aryrocco@usp.br

Ary José Rocco Júnior

Rua Guaranésia, nº 425

Vila Maria - São Paulo-SP