FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E SUA INFLUÊNCIA NA PRÁTICA DOCENTE

CRITICAL SUCCESS FACTORS AND ITS INFLUENCE ON TEACHING PRACTICE

Nino Ferraz Araujo
Universidade Federal Fluminense, UFF
Niterói, RJ, Brasil
nino.ferrzaraujo@gmail.com

Resumo. Este estudo analisou e identificou os Fatores Críticos de Sucesso que mais influenciam a prática docente. Estes fatores envolveram aspectos como: ferramentas de ensino, qualidade percebida, treinamento e bem-estar psicológico. O objetivo foi contribuir com dados que corroborassem com o desenvolvimento das práticas docentes no ambiente escolar, refletindo no melhor desempenho dos alunos. Foi constatado que o uso dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS) pode influenciar positivamente o desempenho do docente, e que também ao melhorar sua gestão em sala de aula, seu rendimento profissional é aumentado. Os referenciais teóricos utilizados foram os Fatores Críticos de Sucesso de Rockart (1979) e a qualidade percebida de Parasuraman et al. (1990). Os instrumentos empregados para a análise foram o Kolmogorov-Smirnov (1979), para identificar e descrever os Fatores Críticos de Sucesso que auxiliaram na prática docente, e o Servqual de Parasuraman et al. (1990), para analisar a qualidade do serviço dos professores, percebida pelos gestores escolares. Como o método Kolmogorov-Smirnov tem aplicação simplificada, a LÓGICA PARACONSISTENTE foi também empregada, pois permite, segundo Bispo e Cazarini (2006) o tratamento com naturalidade de divergências, inconsistências e contradições, além de permitir a obtenção de resultados mais precisos e próximos da realidade. Este trabalho se restringiu às dez melhores escolas da cidade de Niterói, de acordo com conceito no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Essa delimitação faz com que os resultados obtidos estejam sujeitos a padrões como comportamento e exigências do mercado. Esperou-se também, além de agregar valor à literatura vigente, estimular os estudos em torno do tema proposto, visando cada vez mais auxiliar os docentes na eficácia das suas ações no âmbito escolar.

Palavras chave: fatores críticos de sucesso; ferramentas de ensino; docente; treinamento; bem-estar psicológico.

Abstract. This study analyzed and identified the Critical Success Factors that most influence teaching practice. These factors involved aspects such as: teaching tools, perceived quality, training and psychological well-being. The objective was to contribute data that corroborate the development of teaching practices in the school environment, reflecting on the students' better performance. It was found that the use of Critical Success Factors (FCS) can positively influence teacher performance, and that by improving classroom management, their professional performance is increased. The theoretical references used were Rockart's Critical Success Factors (1979) and the perceived quality of Parasuraman et al. (1990). The instruments used for the analysis were the Kolmogorov-Smirnov (1979), to identify and describe the Critical Success Factors that assisted teaching practice, and the Servqual de Parasuraman et al. (1990), to analyze the quality of teachers' service, perceived by school managers. As the Kolmogorov-Smirnov method has simplified application, PARACONSISTENT LOGIC was also employed, as it allows, according to Bispo and Cazarini (2006) the natural treatment of divergences, inconsistencies and contradictions, as well as to obtain more accurate and close results. This work was restricted to the ten best schools in the city of Niterói, according to the concept in the National High School Exam (ENEM). This delimitation makes the results obtained subject to standards such as behavior and market demands. It was also expected, besides adding value to the current literature, to stimulate studies around the proposed theme, aiming to increasingly help teachers in the effectiveness of their actions in the school environment.

Keywords: critical success factors; teaching tools; teacher; training; psychological well-being.

INTRODUÇÃO

De acordo com Morgado (2017), a autonomia pedagógica de um professor em sala de aula deve evidenciar sua atitude centrada no incentivo e na atenção aos discentes, motivando-os com intuito de melhorar a aprendizagem. Contudo, nota-se que muitos educadores, por várias razões, têm ministrado aulas monótonas, desfavorecendo o interesse dos alunos no que tange o aprendizado na escola. Inclusive, para Bzuneck (2001), a motivação tornou-se uma discussão primordial no contexto educativo, uma vez que a sua ausência reflete uma elevada queda na qualidade das tarefas escolares. Por isso, torna-se imprescindível que o professor se motive e aprimore os modelos de ensino e aprendizagem, para que os discentes possam interagir constantemente no ambiente estudantil.

Conforme Piaget (1969), o aprendizado é baseado na forma como a inteligência se desenvolve. A inteligência, por sua vez, é um elemento biológico, dependente das capacidades físicas e cerebrais, sujeito ao amadurecimento do organismo. Dito de outro modo, o aluno precisa ser estimulado constantemente durante o seu crescimento, pois o aprendizado constitui um processo de evolução contínua que se dá por meio da interação do organismo com o meio. Portanto, o docente deve criar práticas pedagógicas para engajar o estudante, fazendo com que este crie uma rotina diária de estudo e, consequentemente, aprenda continuamente. Desta forma, ele estará cada vez mais preparado para a inserção no mercado de trabalho.

Além disso, a pesquisa mostra que a maioria das escolas não emprega os recursos tecnológicos para motivar o aprendizado, apesar de estarem equipadas com computadores e outros equipamentos. A escassa utilização da tecnologia na escola, a dificuldade de acesso à internet e a proibição do uso de celulares são os principais fatores para o desinteresse dos alunos. Segundo eles, relacionar-se com os educadores também é visto como uma barreira. Dessa forma, os docentes devem se preparar para acolher seu alunado e inserí-lo efetivamente no ambiente escolar.

Segundo Araujo e da Conceição (2014), o professor precisa discutir, compreender e pesquisar sobre como melhorar a sua prática pedagógica, pois ao assumir a necessidade de aprimoramento pedagógico, será capaz de possibilitar um olhar mais aguçado sobre como ele e a instituição escolar podem qualificar melhor o jovem para o mercado de trabalho.

Segundo Nagel (2014), o aumento significativo das novas tecnologias virtuais na área educacional conduz a grandes desafios para sua efetiva implementação, dentre alguns, destacam-se:

1. Desenvolvimento profissional dos docentes que manusearão esta ferramenta de ensino, pois existe a falta de adequação do professor ao utilizar tal tecnologia. Portanto, se não houver um preparo e treinamento, os docentes subutilizarão esta nova tecnologia, privando o aluno de um aprendizado ativo.
2. Resistência a mudança vem de várias formas, porém a mais evidenciada pelos pesquisadores, professores e gestores, é que a experiência com novas tecnologias está fora do seu âmbito de trabalho.
3. Falha no uso da tecnologia para demonstrar a eficácia da avaliação formativa, pois a avaliação é um importante medidor da mudança e da prática educacional. Contudo nos últimos anos vem crescendo sua utilização. Por outro lado, novas habilidades e mudanças curriculares, não podem ser negligenciadas, visando a melhoria das práticas de ensino.

Dessa forma, Nagel (2014), propõe ações que incluem:

1. Incremento do aprendizado online e uma aprendizagem mais colaborativa.
2. A crescente utilização das redes sociais no auxílio dos docentes.
3. Abertura de fontes educacionais com valor agregado.
4. O papel do educador está sendo desafiado, pois deixa de ser o único possuidor da informação, a qual encontra-se amplamente disponível na internet.

A internet, por exemplo, é cada vez mais presente no sistema educacional e a escola, como instituição responsável pela formação social e educativa, deve atender às exigências da modernidade de forma satisfatória. Seu objetivo principal é municiar e proporcionar conhecimentos e habilidades específicas e necessárias ao estudante para exercer integralmente a sua cidadania. Contudo, o docente necessita orientar os estudantes tanto sobre o uso excessivo da internet, quanto sobre as transformações do mundo atual e o uso responsável das novas ferramentas para aquisição de conhecimento. Portanto, os docentes têm dois caminhos possíveis: por um lado, auxiliar os estudantes a serem sujeitos da tecnologia, e, por outro lado, ignorar a realidade atual que utiliza a tecnologia para difusão de conhecimento e informação.

Para alcançar os objetivos propostos, serão utilizados neste estudo os trabalhos de diversos autores sobre recursos humanos, treinamento, qualidade de relacionamento, fatores humanos e tecnológicos, fatores críticos de sucesso, qualidade percebida, ferramentas de ensino, gestão escolar e autonomia estudantil. Suas obras representam uma grande contribuição nas áreas de: recursos humanos, qualidade total, engenharia, administração escolar e educação.

Para a avaliação de programas de treinamento, Kirkpatrick (1959), em seus artigos para o Training and Development Journal, ressalta que é mais eficiente avaliar um programa de treinamento em função da aplicabilidade das avaliações de reação (reaction), da aprendizagem (learning), do comportamento (behavior) e dos resultados (results). Kirkpatrick (1998) verificou também que avaliação de reação é a mais fácil de implantar, pois observa-se uma imediata satisfação do cliente.

Segundo Milioni (2000), é primordial definir as necessidades de treinamento e sua importância para a empresa; para o trabalho, envolvimento e liderança do treinando; e para gerir as expectativas organizacionais quanto a seus resultados: "Seria essencial definir as necessidades de treinamento e sua importância para a organização e para o trabalho do treinando. E mais, para a gestão das expectativas da organização quanto a seus resultados e envolvimento dos treinando e liderança" (Milioni, 2000, p.56). Contudo, segundo Costa (2004, p.61) ao considerar os treinandos, o gestor solicitante do treinamento, seus superiores hierárquicos, etc. o relatório analítico de treinamento e desenvolvimento pode ter variações.

Por outro lado, o modelo proposto por Baptista, Lucheti e Poerner (2002) também contempla as avaliações de reação, aprendizado e comportamento importantes, porém não tão relevantes à avaliação de resultados de treinamentos:

> O treinamento tem se revelado uma atividade fundamental na gestão empresarial. Esse papel deve-se à correlação entre competência e otimização dos resultados, já observada nos primórdios do sistema fabril, e que coloca a competência profissional como elemento da eficácia empresarial. Também pode ser entendido como fator motivacional tendo em vista que o conhecimento é um dos elementos-chave propulsores da satisfação no trabalho, uma vez que não é, somente a remuneração que retém as pessoas nas empresas, principalmente os talentos. Neste sentido, o treinamento e desenvolvimento é um procedimento onde a organização proporciona ao seu colaborador, capacitação e aprendizagem que auxiliam no seu desenvolvimento, podendo assim trazer melhorias no seu desempenho e melhor satisfação no seu ambiente de trabalho. (BAPTISTA, LUCHETI E POERNER, 2002, p.7)

Hennig-Thurau e Klee (1997) estabelecem como fundamentos para a qualidade de relacionamento os três seguintes aspectos:

> (a) a percepção global do cliente: como as dimensões do produto ou serviço, a avaliação do cliente onde o relacionamento com a empresa também impacta na retenção de clientes e deve ser considerado.
> (b) confiança: onde o processo enfatizado de generalização requer uma sequência inicial de experiências com uma troca parceiro que fornece ao cliente a oportunidade de julgar sua confiabilidade. Nos estágios iniciais de uma relação em desenvolvimento, a fonte para essas experiências é a percepção da qualidade geral em que o cliente corresponde ao desempenho do fornecedor seu padrão interno.
>
> (c) compromisso: alto nível de qualidade transacional fornece ao cliente uma repetição e um reforço positivo por ter tomado a decisão correta, criando assim laços emocionais. Mas é mais importante e válido, especialmente as interações pessoa a pessoa, do que a qualidade geral no atendimento das necessidades sociais do cliente relacionadas às transações relacionadas a produtos ou serviços. (HENNIG-THURAU E KLEE, 1997, p.753).

De acordo com Quintella (1997), os fatores humanos e tecnológicos têm como objetivos o estudo e a aplicabilidade de conceitos, metodologias e técnicas de avaliação para a elevação e consequente aumento da competitividade nas empresas. Todos os temas em estudo são relacionados à toma de decisão executiva, portanto a análise realizada deve ser de natureza estratégica.

QUALIDADE PERCEBIDA

Este estudo desenvolveu-se em quatro momentos. Na primeira etapa, houve uma análise qualitativa dos serviços prestados a executivos e clientes de empresas de serviço, desenvolvendo assim o modelo de Qualidade de Serviço. Na segunda etapa, houve um estudo empírico a grande escala que contemplava a perspectiva do cliente, seguindo o modelo de Qualidade do Serviço. A partir desse momento, é elaborado um método para medir a Qualidade do Serviço, o qual se denominou *Servqua*l. A terceira etapa voltou-se para um estudo empírico centrado na perspectiva dos fornecedores do serviço. As 3 primeiras etapas foram realizadas com base em entrevistas e sondagens aos colaboradores de seis áreas do setor de serviços das empresas analisadas. A última etapa foi destinada a um estudo voltado para as expectativas dos clientes sobre o serviço oferecido, como criaram suas expectativas e os fatores determinantes do processo. Em teoria, a qualidade do serviço está diretamente relacionada com a concretização das expectativas criadas pelo cliente.

Outra perspectiva importante a ser considerada com relação a Qualidade Percebida corresponde aos estudos de Zeithaml, Berry e Parasuraman (1990). Segundo os autores, a excelência do serviço é definida pelo cliente com mais exatidão através da diferença que pode existir entre os seus desejos e suas percepções. Os seguintes fatores determinam essas expectativas e, consequentemente, delimitarão os critérios de análise da Qualidade do Serviço prestado:

- A experiência de outros clientes, transmitida através da propaganda popularmente conhecida como boca a boca.
- As necessidades pessoais dos consumidores.
- A comunicação dos fornecedores do serviço fora do seu âmbito de trabalho, ou seja, a comunicação

externa.
- A vivência de diferentes experiências obtidas através da utilização do serviço.

Outro fator que se coaduna com a comunicação externa é a questão do preço do serviço, que está relacionado aos níveis de expectativa dos clientes, como assinalaram Zeithaml, Berry e Parasuraman. (1990), pois os clientes normalmente relacionam a expectativas com os preços oferecidos pelo fornecedor (Costa, 2004, p.89). Esse fator tem grande importância no ajuste das expectativas dos clientes em potenciais de um serviço.

Para um melhor entendimento e análise da qualidade do serviço prestado, tem-se a seguir dez critérios que melhor delimitam este tema:

- Elementos tangíveis: aparência das instalações físicas, dos equipamentos, do pessoal e dos materiais de comunicação.
- Confiabilidade: execução do serviço de forma confiável, precisa e cuidadosa.
- Capacidade de Resposta: provê-los para um serviço rápido.
- Profissionalismo: habilidades requeridas e conhecimento sobre a execução do serviço.
- Cortesia: atenção, consideração, respeito e amabilidade do pessoal de contato.
- Credibilidade: veracidade, crença, honestidade no serviço que se provê.
- Segurança: minimização de perigos, riscos e dúvidas.
- Acessibilidade: facilidade de acesso ao pessoal de contato.
- Comunicação: capacidade de escutar verdadeiramente os clientes e de mantê-los informados, utilizando uma linguagem que possam entender.
- Compreensão do cliente: busca do conhecimento dos clientes e de suas necessidades. (Costa, 2004, p.89)

É possível concluir também que o SERVQUAL constitui uma ferramenta válida e confiável de múltipla escala baseada na definição do conceito de Qualidade do Serviço em Cinco Dimensões e que, comprovadamente auxiliam organizações a compreenderem os anseios e percepções do cliente.

As cinco dimensões correspondem aos seguintes aspectos:

- Elementos tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação.
- Confiabilidade: habilidade para realizar o serviço de forma confiável, precisa e consistente.
- Profissionalismo: habilidades requeridas e conhecimento sobre a execução do serviço.
- Comunicação: capacidade de escutar verdadeiramente os clientes e de mantê-los informados, utilizando uma linguagem que possam entender.
- Compreensão do cliente: busca do conhecimento dos clientes e de suas necessidades. (Costa, 2004, p.90)

Segundo Zeithaml, Berry e Parasuraman (1990) apud (Costa, 2004), o resultado final desta análise incorpora duas novas dimensões: segurança e empatia. Pois representam as características-chave dos sete critérios anteriormente analisados. Portanto, mesmo que o SERVQUAL tenha só cinco dimensões distintas, essas incluem todas as características dos dez critérios que foram definidos a princípio. Como também deve-se ressaltar que os itens resultantes dos critérios estabelecidos fornecem definições fundamentadas desses.

A presente pesquisa busca aplicar quatro dimensões do modelo Servqual: elementos tangíveis, confiabilidade, profissionalismo e comunicação, todas referentes a hipótese II deste artigo, podendo dessa forma, auxiliar os docentes com mais esta valiosa ferramenta para orientá-los e norteá-los no tratamento e melhoria da qualidade das suas aulas ministradas.

O cotidiano de um professor é constituído por inúmeras tomadas de decisão, sejam para solucionar problemas ou mesmo para criar estratégias de atuação com intuito de aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Para atingir as expectativas dos clientes (discentes e responsáveis) os docentes atuam na direção de melhorar a comunicação e a interação com seus clientes, garantindo-lhes uma melhor percepção quanto ao atendimento de seus anseios. Mas também, trabalham no sentido de melhorar cada vez mais a prospecção de novos clientes através da propaganda dos usuários (discentes e responsáveis) dos serviços prestados.

É importante ressaltar que a teoria da Qualidade de Serviços visa responder inúmeros questionamentos dentro do meio corporativo, e em particular, problemas relacionados às práticas docentes, tais como: capacidade de resposta, onde clientes necessitam de pronto atendimento e solução para seus questionamentos; segurança, ou seja, confiabilidade na condução dos serviços oferecidos e realizados pelas escolas; e empatia, onde os clientes são atendidos de forma particular e única, ou seja, criando um ambiente favorável para compreensão de necessidades específicas dos clientes. Porém, apesar solucionar tais problemas arrolados acima, com esta teoria não se tem a capacidade de medição efetiva da resolução destes problemas. Visto que são elementos intangíveis, ou seja, a comprovação de sua eficácia fica através da percepção dos clientes. Contudo, para se fazer a Qualidade de Serviços ser percebida com mais facilidade, uma das possibilidades seria a melhoria da comunicação interna e externa do docente, pois muitas das vezes se realiza várias tarefas de excelência, porém estas não são disseminadas aos clientes, nem mesmo entre os colaboradores.

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

O papel de um docente é o de lidar com tomadas de decisão constantemente. Portanto, este profissional precisa de algum instrumento que lhe dê precisão, tanto no monitoramento, quanto na supervisão dos serviços prestados. De acordo com Bullen e Rockart (1981), os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) são instrumentos capazes de auxiliar e atuar em áreas-chave de um ambiente profissional, por exemplo, com propósito de prosperar o negócio, alcançando metas impostas por um docente (gestor de sala de aula), com finalidade de se atingir o sucesso profissional.

Este trabalho analisa e procura beneficiar a atuação do gestor de sala de aula (docente) através das constantes mudanças que podem ocorrer pela priorização e ordenação dos FCS.

No sistema em particular os FCS atuam como norteadores das tomadas de decisão dos gestores, pois à medida que se constata através da análise quais são as prioridades para melhoria gerencial da sala de aula. Deve-se ressaltar que para se desenvolver a prática docente, os professores devem constantemente verificar e estudar os relatórios gerados pelo sistema e tomar as devidas medidas corretivas, se necessárias, para o melhor andamento profissional.

A precisão de uma tomada de decisão faz com que o processo gerencial de um gestor se aproxime da idealidade, o que na realidade quase que inexiste. Contudo, para se encontrar um diagnóstico quase preciso é necessário o estudo minucioso de informações, como também dominar por completo todos os agentes do processo, para dessa forma identificar as lacunas a serem preenchidas. Quanto mais precisas forem as informações sobre os FCS causadores da melhoria do desenvolvimento da prática docente, mais efetiva será a atuação.

Para Caralli (2004), a aplicabilidade dos FCS, bem como seu conceito e sua identificação no campo dos negócios não é recente, pois foi sugerido por Rockart em 1979, como a quinta abordagem, na tentativa de resolver alguns dos problemas arrolados acima.

Na verdade, a maioria dos gestores ou gerentes utiliza este conceito de FCS, mesmo que implicitamente, porém se estes fossem explicitados, as prioridades gerenciais poderiam ser mais corretamente definidas.

Em particular, como este trabalho trata de solucionar um problema no campo educacional através da capacitação e melhoria procedimental dos docentes, deve-se tomar com padrão a identificação, a ordenação e a priorização dos Fatores Críticos de Sucesso.

Segundo Rockart (1978), a identificação e a priorização dos FCS são de suma valia para uma instituição de ensino, por exemplo, pois como é um método empírico baseado em entrevistas que irão prover os gerentes de cada área com informações altamente relevantes, buscam avaliar quais são as áreas chaves de atuação para os gestores ou gerentes atuarem com mais desenvoltura e exatidão, objetivando resultados satisfatórios. Dessa forma, melhorando a performance competitiva dos colaboradores e departamentos dentro de cada empresa. Contudo, constata-se que as entrevistas realizadas pelos gestores de ensino, no caso deste trabalho, sejam realizadas com bastante comprometimento e exatidão, por parte dos colaboradores, garantindo confiança ao processo. Pois, como são medidas analíticas não se tem como exigir uma totalidade de acertos, ou seja, precisão. Mas também, necessita-se que as medidas corretivas, bem como as sugestões de melhoria a partir deste estudo sejam quase precisas, não comprometendo o gerenciamento desta solução.

O significado dos FCS é um procedimento de definição bastante dinâmico, pois primeiramente consegue o envolvimento e o comprometimento de todos no processo e, por fim condiciona os gestores ou gerentes na avaliação de suas decisões e consequentemente, na melhoria da eficácia do processo

empresarial. Quando um gestor de ensino define metas possíveis de serem alcançadas em conjunto com seus níveis hierárquicos nota-se uma maior satisfação dos colaboradores, possibilitando que o sucesso ou eficácia do proposto seja atingido com mais regularidade.

O presente trabalho tenta identificar os FCS determinantes para auxiliar o docente aprimorar o desenvolvimento da prática e gestão em sala de aula. Para tanto, será utilizado uma coleta de dados através de questionários destinados aos gestores educacionais das dez instituições de ensino da cidade de Niterói, melhores colocadas no ENEM.

BEM-ESTAR PSICOLÓGICO

De acordo com Ryff e Keyes (1995), o modelo teórico de bem-estar psicológico contempla seis dimensões distintas: autonomia, domínio ambiental, crescimento pessoal, relações positivas com os outros, propósito em vida e autoaceitação. Contudo, este modelo é estabelecido por dois conceitos primários de funcionamentos positivos. Onde o primeiro está relacionado com o estado psicológico do indivíduo, podendo ser separado entre emoção positiva ou negativa, na qual a felicidade é o equilíbrio entre ambas. E o segundo, mais ligado ao estado sociável do indivíduo, na qual a satisfação com a vida é o indicador chave e um complemento para o bem-estar.

Segundo Diener (1993), o bem-estar psicológico das pessoas é atingido, quando elas conseguem vislumbrar propósito em suas vidas, se ainda têm potencial para realizar sonhos, possuem laços afetivos ou se sentem responsáveis pelas suas próprias vidas.

Para Riff e Singer (1996), as seis dimensões-chaves do bem-estar são definidas como:

1. Autoaceitação tem como definição a característica central da saúde mental, ou seja, quando se atige a maturidade, ou quando se pensa positivamente nas coisas que ainda estão por vir.
2. Relações positivas com os outros acontece quando o indivíduo sente a importância de acreditar ou possui a habilidade de amar o próximo. Estas atitudes são vistas como componentes centrais da saúde mental, pois são descritas como fortes sentimentos de empatia e afeição pela humanidade.
3. Autonomia é considerada como capacidade de autoregular, ter independência ou controlar seu comportamento interior. Ou seja, o indivíduo desenvolve o sentimento de liberdade através da sua rotina de vida.
4. Domínio ambiental é a habilidade de criar ou escolher ambientes sutis de condições psíquicas, onde o indivíduo adquire a capacidade de controlar ou manipular ambientes complexos, podendo até mesmo tirar vantagens em determinadas situações.
5. Propósito de vida é quando um indivíduo adquire o sentimento e o propósito para viver, ou melhor, se tem o sentido de intencionalidade e direcionamento das suas ações. Ou ainda, desenvolve um objetivo de vida, proporcionado lhe maior significado para viver.
6. Crescimento pessoal acontece quando se adquire, continuamente, um processo de ascensão, expansão pessoal ou autorealização, a partir do enfrentamento de novos desafios em diferentes ocasiões da vida.

Um dos FCS que mais afetam o desempenho dos docentes, tanto na escola, quanto em casa, é bem-estar psicológico. Quando o professor apresenta qualquer tipo de problema psicológico seu rendimento tende a reduzir, dificultando sua prática docente. Portanto, é de suma importância que os professores tenham ou adquiram um satisfatório bem-estar psicológico para se desenvolverem intelectualmente.

De acordo com Salami (2010), a inteligência emocional (fator que causa felicidade nos alunos), auto-eficácia (que causa satisfação com a vida), e o bem-estar psicológico (que afasta a depressão), são consideradas fontes de enriquecimento de aprendizado de qualquer profissional, ou seja, melhoram sua qualidade e o desempenho.

Para Rodríguez-Fernández et al (2018), o bem-estar psicológico pode ser dividido em dois componentes básicos:

1. Satisfação com a vida, que se define como sendo um desenvolvimento positivo, dentro do contexto educacional, pois é o resultado das comparações feitas pelo sujeito em relação aos eventos de sua vida, ou seja, a satisfação com a vida é uma variável resultante que avalia a autopercepção da satisfação global.
2. Afeto positivo/afeto negativo, como sendo a posição que uma pessoa ocupa na escala de bem-estar psicológico, ou seja, é o resultado de sua posição em duas dimensões independentes: afeto positivo e afeto negativo. Dessa maneira, um indivíduo terá um alto nível de bem-estar psicológico,

> na medida em que o afeto positivo predomine sobre o afeto negativo. Essas duas dimensões são independentes uma da outra, impossibilitando a previsão da pontuação de um sujeito na dimensão negativa com base em sua pontuação no afetivo positivo e vice-versa.

Portanto, para se atingir altos níveis de bem-estar, deve-se sentir satisfeito com a vida, ter uma afetividade predominantemente positiva e um baixo nível de afeto negativo. Em outras palavras, o bem-estar psicológico é o elemento mais importante da vida, pois é através dele que cada indivíduo avalia sua própria existência.

Para Fernandes (2007) e Novo (2003), existem duas correntes científicas sobre o bem-estar no campo psicológico: a hedonista, denominada de bem-estar subjetivo, e a eudaimónica, designada de bem-estar psicológico. A primeira contempla o estado subjetivo de felicidade, tomando como base uma visão do bem-estar como prazer ou felicidade. Portanto, está ligada a aspetos psicossociais, à qualidade e à satisfação com a vida. Enquanto que a eudaimónica aborda não somente à fragilidade das formulações que apoiavam o bem-estar subjetivo, mas também aos estudos psicológicos que destacaram a infelicidade e o sofrimento, deixando de lado as causas e consequências do funcionamento positivo.

De acordo com Bonell, Farah, Harden, Wells, Parry, Fletcher et al. (2013), o ambiente escolar positivo, com uma boa sinergia entre alunos e professores, favorece o aprendizado, desenvolve a cognição, além de ser muito importante para o bem-estar psicológico dos alunos. Um estudo qualitativo de Bonell Farah, Harden, Wells, Parry, Fletcher et al (2013) sobre as relações professor-aluno, constatou que o desenvolvimento de relacionamentos íntimos, com discussões mais frequentes sobre temas diferentes da matéria acadêmica, foi percebido pelos professores como auxiliadores da saúde mental dos alunos.

O conceito de bem-estar psicológico, como também seu estudo é de suma importância para este trabalho, pois mostra o quanto que o bom relacionamento do docente, tanto dentro como fora da escola (em casa) é primordial para seu melhor desenvolvimento psíquico e intelectual. Ou seja, quanto maior for seu nível de autonomia, domínio ambiental, crescimento pessoal, relações positivas com os outros, propósito em vida e autoaceitação, melhor será grau de equilíbrio emocional, podendo dessa forma, potencializar seu desenvolvimento pedagógico.

Portanto, este artigo pretende ampliar o conhecimento acadêmico acerca dos FCS, sua inovadora aplicação na prática docente e sua influência sobre o desenvolvimento do aluno.

Através da pesquisa realizada considera-se aqui que as ferramentas de ensino, a qualidade percebida, o treinamento e o bem-estar psicológico do docente são os FCS para melhorar sua prática e gestão no ambiente escolar.

De acordo com Eady e Lockyer (2013), os avanços tecnológicos influenciaram o modo como as pessoas criam, compartilham e desenvolvem informações na sociedade atual. Portanto, com a utilização de algumas ferramentas de ensino ligadas à tecnologia, o ambiente escolar mudou bastante. E ao se tornar mais colaborativo, mais apto no desenvolvimento de talentos, ser capaz de unir diferentes tipos de alunos para trabalhar em prol de um mesmo projeto, e melhorar o nível de comunicação entre os alunos, melhorou a qualidade do ensino como um todo.

METODOLOGIA

Esta pesquisa terá como base principal o método hipotético-dedutivo de Popper (1975). A seguir serão descritos todos os passos para que os objetivos deste estudo sejam alcançados.

O modelo de Kolmogorov-Smirnov desenvolvido por Rockart (1979) servirá para identificar e descrever os FCS que ajudam a melhorar o desempenho dos docentes em sala de aula. O modelo Servqual, de Parasuraman et al. (1990), permitirá analisar a qualidade do serviço prestado pelo docente e percebida pelos gestores escolares. A seleção da metodologia e sua aplicação seguem os parâmetros estabelecidos por Quintella (2000).

A pesquisa foi realizada nas seguintes instituições de ensino: Instituto Abel, Colégio São Vicente, Colégio Salesiano, Colégio Marília Mattoso, Instituto Gay Lussac, Colégio pH, Colégio Pensi, Colégio Objetivo, Colégio Miraflores e Colégio MV1, diretamente com os gestores escolares, ou seja, tanto com seus respectivos diretores, quanto seus coordenadores, durante seus horários laborais. Portanto foi levado em consideração que o tempo utilizado para responder o questionário não podia se exceder, pois senão acabaria comprometendo o trabalho dos entrevistados. Como também não podemos garantir que esses profissionais do ensino estejam devidamente interessados e motivados para responder tanto as questões

fechadas (múltipla escolha), quanto às abertas (discursivas). Dessa maneira, não temos como assegurar o grau de veracidade das respostas fechadas, como também a inexistência de respostas discursivas distorcidas.

Outro fator agravante durante a entrevista podia ser o fato de que o entrevistador como entendedor e admirador do tema em análise, exercesse influência sobre as respostas dos gestores das instituições de ensino (respondentes). Assim como a apresentação e explicação dos itens, ficou por conta dele, ao final, este pôde sim influenciar no comportamento e informação dos respondentes.

Um último fator que pôde influenciar nas respostas pode ter sido a razão pela qual algum dos entrevistados não concordasse com os Fatores Críticos de Sucesso apontados para análise no questionário.

As coletas de dados aconteceram com prévia consulta e agendamento de horário nas instituições de ensino, junto aos respondentes, pois como se trata de um questionário e para respondê-lo utilizaria-se pelo menos 20 minutos de cada gestor de ensino, torná-se-ia necessário uma marcação da entrevista com determinada antecedência.

O tratamento dos dados aconteceu, logo assim que se encerrou a pesquisa de campo nas dez escolas de Niterói, mencionadas anteriormente, por meio dos questionários aplicados. Para tal, usamos o método Kolmogorov-Smirnov de Rockart (1979), o Servqual de Parasuraman et al. (1990) e a LÓGICA PARACONSISTENTE. Esses dados foram tabulados em planilhas de Excel que geraram resultados que foram analisados com intuito de se refutar ou validar as hipóteses deste trabalho.

A discussão dos resultados teve como objetivo avaliar o quanto as hipóteses se aproximaram da verdade, ou seja, o grau de veracidade das hipóteses sugeridas, pois se o resultado se afastar muito da verdade, necessitará alterar as hipóteses iniciais.

Os métodos estatísticos foram importantes para validarem nosso trabalho através dos cálculos referentes a cada método (Kolmogorov-Smirnov de Rockart (1979), o Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990) utilizado.

As análises de resultados e as conclusões foram realizadas com a finalização dos métodos estatísticos e com a ajuda da LÓGICA PARACONSISTENTE na refutação ou validação das hipóteses deste trabalho. Pois, com a verificação de cada uma das hipóteses (a primeira relacionada aos fatores críticos de sucesso e a segunda relacionada a qualidade percebida) e as respostas dadas às questões-chave, foi possível analisar os resultados referentes ao problema proposto e a partir dessa análise fazer inferências sobre os FCS em estudo, bem como nas percepções dos gestores educacionais (respondentes) da amostra.

O Quadro abaixo relaciona o problema proposto e as hipóteses supracitadas:

Quadro 1 – *Relação entre o problema e as hipóteses.*

Problema	Hipóteses	Justificativa
Como a utilização dos FCS melhorará a prática docente no ambiente escolar?	Os FCS podem influenciar positivamente o desempenho do docente em sala de aula.	Análise, identificação e descrição seguindo o Modelo KOLMOGOROV-SMIRNOV (1979)
	A melhoria da gestão do docente aumenta seu rendimento profissional.	Análise seguindo o modelo SERVQUAL PARASURAMAN et al. (1990)

Dessa maneira, o objetivo geral deste trabalho se decompõe nos seguintes objetivos específicos:

1. Definir a metodologia de pesquisa com base em métodos qualitativos: modelo KOLMOGOROV-SMIRNOV (1979), para análise, identificação e descrição dos FCS; e modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990), para analisar rendimento. Estes modelos metodológicos asseguram o cumprimento de resultados mais próximos da realidade possível.
2. Investigar para conferir uma maior segurança aos docentes ao empregar este novo paradigma de aplicação dos FCS no modelo organizacional e gerencial de suas atividades laborais.
3. Avaliar como os FCS podem influenciar positivamente no desempenho do docente em sala de aula e, também, como a melhoria da gestão do docente pode aumentar seu rendimento profissional.
4. Finalmente, este estudo objetiva agregar valor as práticas docentes e contribuir com a ampliação da literatura acadêmica deste gênero.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O método hipotético dedutivo de Popper (1975) foi escolhido para ser aplicado no teste das hipóteses desse trabalho.

Segundo Vergara (1998), este tipo de pesquisa expõe características de determinada população ou fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Este trabalho descreve as características do corpus objeto de estudo, coleta dados relevantes e registra variáveis que, em conjunto, servirão para determinar respostas para o problema. Esta exploração constitui um importante diferencial competitivo dentro das organizações, neste caso as instituições de ensino. É importante também esclarecer que o objeto de análise deste trabalho é de carácter não probabilístico, ou seja, o corpus que compõe a amostra foi determinado seguindo critérios do pesquisador (Pimentel 2006).

Lakatos (1991) afirma que um corpus consiste num conjunto de elementos (empresas, produtos ou pessoas) que possuem as características requeridas para serem objeto de estudo. O corpus desta pesquisa está constituído pelos gestores (diretores e/ou coordenadores) de escolas da rede particular de ensino localizadas na cidade de Niterói/RJ e são pessoas que lidam direta e diariamente com os alunos das escolas pesquisadas.

Foram estudados 20 (vinte) gestores escolares, com idade entre 35 e 50 anos, com no mínimo 10 anos de experiência como educando e exerçam suas atividades profissionais nas dez escolas mais reconhecidas da cidade de Niterói/RJ (INSTITUTO ABEL, COLÉGIO SÃO VICENTE, COLÉGIO SALESIANO, COLÉGIO MARÍLIA MATTOSO, INSTITUTO GAY LUSSAC, COLÉGIO PH, COLÉGIO PENSI, COLÉGIO OBJETIVO, COLÉGIO MIRAFLORES e COLÉGIO MV1). Estas escolas possuem o mesmo perfil de clientes, ou seja, alunos de médio a alto poder aquisitivo.

Este trabalho se restringiu à cidade de Niterói pelo alto conceito dos seus alunos no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), avaliação que garante o acesso dos alunos de ensino médio as faculdades públicas no Brasil. Por essas limitações, os resultados estão sujeitos a padrões de comportamento e exigências de mercado.

Segundo Oliveira (2006), o tamanho da amostra da população estudada deve ser finita, e utiliza-se a fórmula descrita a seguir para o cálculo dessas amostras, onde:

N = Tamanho da população;
σ^2 = Nível de confiança estabelecido, expresso em números de desvios padrão;
Por exemplo: numa curva normal, a área compreendida por um desvio-padrão, um à direita e um à esquerda da media corresponde a aproximadamente 68% de seu total.
Um (1) desvio-padrão = 68% de nível de confiança.
Dois (2) Desvios-padrão = 95.5% de nível de confiança.
Três (3) desvios-padrão = 99.7% de nível de confiança.
p = Percentagem com a qual o fenômeno se verifica.
q = Percentagem complementar (100 – p);
e^2 = Erro máximo assumido;
n = Tamanho da amostra (o que desejo saber).

$$n = \frac{\sigma^2 . p . q . N}{e^2 . (N - 1) + \sigma^2 . p . q}$$

Para este trabalho em particular, tem-se como cálculo de amostra:

Onde: n (questionário gestores escolares) =
(1 * 3 * 97 * 20) / ((30 * 19) + (1 * 3 * 97)) = 8,26
n = 6,76 %

Tabela 1 – *Relação entre população e amostra de entrevistados do questionário*

Entrevistados do Questionário					
Questionário	**População**	**Amostra**	**%amostra**	**%mínima**	**%**
Educadores	20	10	50,00	6,76	APROVADA

A tabela 2 a seguir contempla a amostra nominal das escolas, bem como o número de entrevistados por área de atuação em cada instituição de ensino.

Tabela 2 – *Relação entre a amostra nominal e gestor educacional*

Amostra	Gestores Escolares	
	Diretor	Coordenador
(A) Instituto Abel	1	1
(B) Colégio São Vicente	1	1
(C) Colégio Salesiano	1	1
(D) Colégio Marília Mattoso	1	1
(E) Instituto Gay Lussac	1	1
(F) Colégio Ph	1	1
(G) Colégio Pensi	1	1
(H) Colégio Objetivo	1	1
(I) Colégio Miraflores	1	1
(J) Colégio Mv1	1	1

Nesse trabalho, para o tratamento dos dados serão utilizadas as técnicas: o Teste KOMOLGOROV-SMIRNOV, a LÓGICA PARACONSISTENTE e o SERVQUAL.

De acordo com Mattar (1996), o método KOMOLGOROV-SMIRNOV não é tão abrangente, porém é um importante instrumento para a identificação e ordenação de resultados estatisticamente significativos. Ou seja, segundo Siegel (1991), refere-se ao grau de alinhamento entre a distribuição de um conjunto de valores observados e determinada distribuição teórica específica. Por isso, realiza-se a aplicação do método através dos seguintes passos:

1. Ordenação dos FCS em ordem decrescente de pontuação absoluta (pa):
   Pa = #pontos (FCS)
2. Cálculo da pontuação relativa que representa o percentual de pontos de cada fator em relação ao total de pontos (pr):
   pr = pa / pt
3. Cálculo da pontuação relativa acumulada que representa o percentual acumulado, a cada fator, em relação ao total de pontos (pra):
   pra = pa
4. Cálculo da pontuação relativa teórica que representa o percentual teórico de pontos de cada fator, considerando-se a hipótese de não haver percepção diferenciada pelos respondentes (prt):
   prt = 1 / 7 (sete FCS)
5. Cálculo da pontuação relativa acumulada teórica que representa o percentual teórico acumulado, a cada fator, em relação ao total de pontos, considerando-se a hipótese de não haver a percepção diferenciada pelos respondentes (prta):
   prta = prt
6. Cálculo da diferença entre a pontuação real e teórica que representa a diferença entre percentuais acumulados observados e percentuais acumulados teóricos, a cada fator (A)
   A = pra – prta
7. Seleciona-se a diferença máxima entre os FCS analisados e a compara ao valor da tabela 1, considerando o respectivo número de elementos da amostra e grau de significância.

Valores Críticos da Distribuição da Estatística (Kolmogorov-Smirnov)

Os valores tabelados correspondem aos pontos n,α D tais que: P(n D ≥ n,α D)=α.

	α				
n	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
1	0.900	0.95	0.975	0.990	0.995
2	0.684	0.776	0.842	0.900	0.929
3	0.565	0.636	0.708	0.785	0.829
4	0.493	0.565	0.624	0.689	0.734
5	0.447	0.509	0.563	0.627	0.669
6	0.410	0.468	0.519	0.577	0.617
7	0.381	0.436	0.483	0.538	0.576
8	0.358	0.410	0.454	0.407	0.542
9	0.339	0.387	0.430	0.480	0.513
10	0.323	0.369	0.409	0.457	0.489
11	0.308	0.352	0.391	0.437	0.468
12	0.296	0.338	0.375	0.419	0.449
13	0.285	0.325	0.361	0.404	0.432
14	0.275	0.314	0.349	0.390	0.418
15	0.266	0.304	0.338	0.377	0.404
16	0.258	0.295	0.327	0.366	0.392
17	0.250	0.286	0.318	0.355	0.381
18	0.244	0.279	0.309	0.346	0.371
19	0.237	0.271	0.301	0.337	0.361
20	0.232	0.265	0.294	0.329	0.352

	α				
n	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
21	0.226	0.259	0.287	0.321	0.344
22	0.221	0.253	0.281	0.314	0.337
23	0.216	0.247	0.275	0.307	0.330
24	0.212	0.242	0.269	0.301	0.323
25	0.208	0.238	0.264	0.295	0.317
26	0.204	0.233	0.259	0.290	0.311
27	0.200	0.229	0.254	0.284	0.305
28	0.197	0.225	0.250	0.279	0.300
29	0.193	0.221	0.246	0.275	0.295
30	0.190	0.218	0.242	0.270	0.290
31	0.187	0.214	0.238	0.266	0.285
32	0.184	0.211	0.234	0.262	0.181
33	0.182	0.208	0.231	0.258	0.277
34	0.179	0.205	0.227	0.254	0.273
35	0.177	0.202	0.224	0.251	0.269
36	0.174	0.199	0.221	0.247	0.265
37	0.172	0.196	0.218	0.244	0.262
38	0.170	0.194	0.215	0.241	0.258
39	0.168	0.191	0.213	0.238	0.255
40	0.165	0.189	0.210	0.235	0.252

Tabela 3 – Valores Críticos da Distribuição da Estatística
Fonte: Massey (1951), apud Siegel (1981)

Nesse artigo, foi adotado o menor grau de significância possível (α = 0,20), indicando como aceitável ou comprovada uma faixa mais estreita da diferença entre a distribuição teórica e a real. Dessa maneira, mesmo com um critério menos restritivo (menor grau de significância), como será mostrado nos capítulos seguintes, não foram encontradas diferenças significativas entre os fatores estudados.

Para Pimentel (2006), o método da LÓGICA PARACONSISTENTE permite:

1. Concluir que, quando existe um alto grau de contradição sobre um assunto, não existe certeza ainda quanto à decisão, e por isso, deve-se buscar novas evidências.
2. Se existe um baixo grau de contradição, pode-se formular uma conclusão desde que se tenha um alto grau de certeza.

De acordo com Aguiar (2006), a LÓGICA PARACONSISTENTE ajuda na tomada de decisões nos negócios, além de se permitir a manipulação de conceitos de incerteza e inconsistência. Esta técnica assume duas variáveis possíveis (1, 2) para uma proposição. A notação 1 representa o grau de crença ou certeza e 2 representa o grau de descrença ou incerteza.

Geralmente os graus de crença e descrença são analisados em um plano cartesiano denominado de Quadro Unitário no Plano Cartesiano (QUPC), em que o eixo X indica o grau de crença e o eixo Y indica o grau de descrença, figura 1. Quando o resultado de uma proposição é indicado por:

- (1, 0), afirma-se que existe crença total na proposição,
- (0, 1), afirma-se que existe descrença total na proposição,
- (0, 0), afirma-se que não existe qualquer grau de certeza e incerteza sobre tal proposição.
- (1,1), afirma-se que existe total grau de crença e descrença em tal proposição.

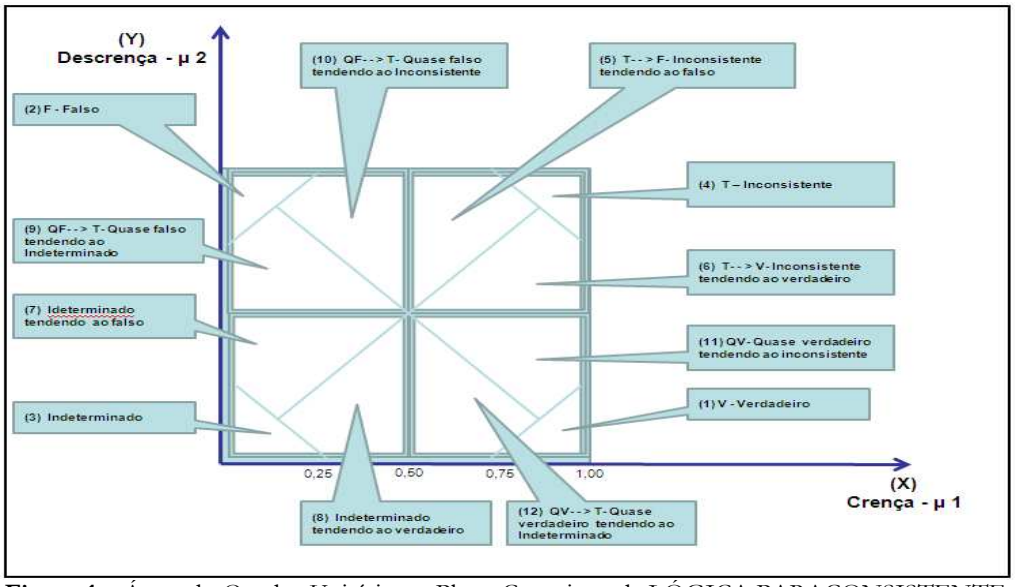


Figura 1 – Áreas do Quadro Unitário no Plano Cartesiano da LÓGICA PARACONSISTENTE

Para Bispo e Cazarini (2006), a LÓGICA PARACONSISTENTE é muito importante para o processo conclusivo, pois além de permitir a obtenção de resultados mais precisos e próximos da realidade, também possibilita o tratamento com simplicidade de divergências, inconsistências e contradições.

Por fim, foram tabulados por questão e aplicados os testes de Kolmogorov-Smirnov e a Lógica Paraconsistente; e SERVQUAL. Tais aplicações permitiram fazer análises da amostra.

Para a tabulação dos dados foi necessária a realização dos seguintes passos:

1. Contagem da frequência de cada Fator Crítico de Sucesso escolhido, para cada par das 3 combinações elaboradas - Questão 1 do questionário de campo;
2. Contagem de frequência de rejeição de cada Fator Crítico de Sucesso - Questão 2 do questionário de campo;
3. Consolidação dos Fatores Críticos de Sucesso apontados pelos respondentes como FCS – Questão 3 do questionário de campo;
4. Contagem da frequência da pontuação atribuída a cada um dos Fatores Críticos de Sucesso usando a escala de 1 "discordo totalmente" até 7 "concordo totalmente" – Questão 4 do questionário de campo;
5. Contagem da frequência da pontuação atribuída a cada uma das dimensões do modelo SERVQUAL usando a escala de 1 "discordo totalmente" até 7 "concordo totalmente" – Questão 5 do questionário de campo;

1 – Tabulação dos Dados da Questão 1

A questão foi formulada com o objetivo de proporcionar a ordenação dos 3 Fatores Críticos de Sucesso. Combinou-se tais fatores em 3 pares na qual o respondente de acordo com a sua percepção escolheu o fator crítico de maior importância.

A tabela 4 nos informa a quantidade e percentual de respostas obtidas por fator crítico da amostra. A última linha da tabela indica os pontos máximos que cada um dos fatores poderia alcançar.

Tabela 4 – Tabulação da Questão 1 - H1

Fatores Críticos de Sucesso	**Qtde Resp.= 20**	
Referente a Hipótese 01	**Pontos**	**%**
1.1 – O treinamento é um FCS que influencia na prática docente?	16	26,7
1.2 – As ferramentas de ensino é um FCS que influencia na prática docente?	14	23,3
1.3 – O bem-estar psicológico é um FCS que influencia na prática docente?	30	50,0
TOTAL DE PONTOS	60	100,0

2 – Tabulação dos Dados da Questão 2

Essa, foi formulada com o objetivo de identificar as rejeições entre os 3 FCS. Foram listados os fatores e solicitado aos respondentes a exclusão daqueles que fossem considerados não críticos para o sucesso. A tabela 5 indica as quantidades e percentuais que cada fator recebeu nessa questão. O número máximo possível de rejeições é o mesmo número de respondentes.

Tabela 5 – Tabulação da Questão 2 - H1

Fatores Críticos de Sucesso	**Qtde Resp.= 20**	
Dentre os listados abaixo, você eliminaria algum(ns) FCS que pode influenciar positivamente o desempenho do estudante fora da sala de aula.?	**Pontos**	**%**
2.1 – O treinamento.	1	5,0
2.2 – As ferramentas de ensino	2	10,0
2.3 – O bem-estar psicológico.	1	5,0
2.4 – Não	16	80,0
TOTAL DE PONTOS	20	100,0

3 – Tabulação dos Dados da Questão 3

A questão foi formulada com objetivo de identificar novos FCS, além dos 3 apresentados. Os respondentes sugeriram a inclusão de mais 5 fatores conforme apresentados na tabela 6.

Tabela 6 – Tabulação da Questão 3 - Novos FCS

Fatores Críticos de Sucesso	**Qtde Resp.= 20**	
Na sua opinião, existe mais algum FCS que aumenta o desempenho do docente em sala de aula? Qual (is)?	**Pontos**	**%**
1 – Não há a necessidade de inclusão de novos FCS	8	40,0
2 – Sim, Incluir FCS referente a inovações	1	5,0
3 – Sim, Incluir FCS referente a competência dos educadores	1	5,0
4 – Sim, Incluir FCS referente a gestão emocional	1	5,0
5 – Sim, Incluir FCS referente a ludicidade	1	5,0
6 – Sim, Incluir FCS referente a boa relação com os clientes	2	10,0
7 – Sim, mas não apresentaram sugestões	6	30,0
TOTAL DE PONTOS	20	100,0

4 – Tabulação dos Dados da Questão 4

4.1 – Contagem da frequência da pontuação atribuída a cada um dos Fatores Críticos de Sucesso usando a escala de 1 "discordo totalmente" até 7 "concordo totalmente" – Questão 4 do questionário de campo;

1	Discordo Totalmente	**2**	Discordo Muito	**3**	Discordo Parcialmente	4	Não Concordo Nem Discordo	**5**	Concordo Parcialmente	**6**	Concordo Muito	**7**	Concordo Totalmente

4.2 – Tabulação dos Dados da Hipótese 1

O objetivo da questão é identificar os Fatores Críticos de Sucesso que mais influenciam positivamente o desempenho do docente em sala de aula. Dessa maneira, foram feitas 5 afirmações como possíveis influências e para cada uma delas, o respondente pôde informar:

- discordo totalmente – contabilizando 01 ponto
- discordo muito – contabilizando 02 ponto
- discordo parcialmente – contabilizando 03 pontos
- não concordo/nem discordo – contabilizando 04 pontos
- concordo parcialmente – contabilizando 05 pontos
- concordo muito – contabilizando 06 pontos
- concordo totalmente – contabilizando 07 pontos

Nessa questão, optou-se por uma escala com 7 opções, pois o Método Kolmogorov-Smirnov, referencial teórico utilizado para extrair tais influências, também faz uso de uma escala com no máximo 7 opções. Dessa maneira, o número máximo que cada influência indicada abaixo poderia obter é 7 multiplicado pelo número total de respondentes. A tabela 7 indica o resultado obtido pelas instituições de ensino em análise.

Tabela 7 – Tabulação da Questão 4 - H1

Os FCS que mais influenciam positivamente o desempenho do docente em sala de aula.	**1 Discordo Totalmente**	**2 Discordo Muito**	**3 Discordo Parcialmente**	**4 Não Concordo Nem Discordo**	**5 Concordo Parcialmente**	**6 Concordo Muito**	**7 Concordo Totalmente**
4.1 – O aperfeiçoamento do treinamento da equipe pedagógica, ou seja, a melhoria das práticas de ensino, bem como melhor utilização de algumas ferramentas de ensino, é fundamental para aprimorar a qualidade do atendimento aos alunos, e consequentemente otimizar a prática do ensino?	0	0	0	0	3	7	10
4.2 – Quanto mais tempo se utilizar no treinamento da equipe pedagógica de uma instituição de ensino, maior será a percepção dos alunos em relação ao serviço prestado pelos docentes?	0	0	0	1	3	6	10
4.3 – O uso de novas tecnologias de ensino auxilia os docentes na aprendizagem dos alunos, melhorando o serviço prestado por eles em sala de aula?	0	0	0	0	4	11	5
4.4 – Compreender as necessidades específicas de seus alunos, ou seja, zelar pelo seu bem estar psicológico é um fator crítico de sucesso que melhora a prática docente?	0	0	0	2	3	9	6

4.5 – O bem-estar psicológico do docente, tanto dentro quanto fora do ambiente escolar influencia seu rendimento?	0	0	0	0	4	3	13
TOTAL DE PONTOS	0	0	0	3	17	36	44

A tabela 8 indica o total de pontos obtidos para cada item da questão 4 e suas respectivas porcentagens.

Tabela 8 – Tabulação da Questão 4

Hipótese 1	**Qtde Resp.= 20**	
Os FCS que mais influenciam positivamente o desempenho do docente em sala de aula.	**Pontos**	**%**
4.1 – O aperfeiçoamento do treinamento da equipe pedagógica, ou seja, a melhoria das práticas de ensino, bem como melhor utilização de algumas ferramentas de ensino, é fundamental para aprimorar a qualidade do atendimento aos alunos, e consequentemente otimizar a prática do ensino?	127	18,7
4.2 – Quanto mais tempo se utilizar no treinamento da equipe pedagógica de uma instituição de ensino, maior será a percepção dos alunos em relação ao serviço prestado pelos docentes?	125	18,4
4.3 – O uso de novas tecnologias de ensino auxilia os docentes na aprendizagem dos alunos, melhorando o serviço prestado por eles em sala de aula?	121	17,8
4.4 – Compreender as necessidades específicas de seus alunos, ou seja, zelar pelo seu bem estar psicológico é um fator crítico de sucesso que melhora a prática docente?	137	20,2
4.5 – O bem-estar psicológico do docente, tanto dentro quanto fora do ambiente escolar influencia seu rendimento?	168	24,8
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS	678	100,0

A tabela 9 refere-se ao total de pontos obtidos para cada item da questão 4 relacionado aos seus respectivos FCS de acordo com a tabela 6, e suas respectivas porcentagens.

Tabela 9 – Tabulação da Questão 4 – Resumo Geral

Fatores Críticos de Sucesso (Hipótese 1)	**Qtde Resp.= 20**	
Os FCS que mais influenciam positivamente o desempenho do docente em sala de aula.	**Pontos**	**%**
1.1 – O treinamento é um FCS que incrementa o desempenho do docente?	252	37,2
1.2 – As devidas ferramentas de ensino é um FCS que incrementa o desempenho do docente?	121	17,8
1.3 – O bem-estar psicológico é um FCS que incrementa o desempenho do docente?	305	45,0
TOTAL DE PONTOS	678	100,0

Tabulação dos Dados da Hipótese 2

Tabela 10 – Tabulação da questão 5 – H2

A melhoria da gestão do docente aumenta seu rendimento profissional.	**1 Discordo Totalmente**	**2 Discordo Muito**	**3 Discordo Parcialmente**	**4 Não Concordo Nem Discordo**	**5 Concordo Parcialmente**	**6 Concordo Muito**	**7 Concordo Totalmente**
5.1 – O aumento da compreensão da necessidade por parte dos educadores em	0	0	2	2	4	6	6

buscar novas ferramentas de estudo melhora sua gestão em sala de aula?							
5.2 – A priorização dos fatores críticos de sucesso a gestão do docente em sala de aula?	0	0	0	1	5	4	10
5.3 – A melhor qualificação do docente melhora sua gestão?	0	0	1	1	2	5	11
5.4 – A conscientização do docente em melhorar sua gestão aumenta seu rendimento?	0	0	0	3	4	2	11
TOTAL DE PONTOS	0	0	3	7	15	17	38

A tabela 11 indica o total de pontos obtidos para cada item da questão 5 e suas respectivas porcentagens.

Tabela 11 – Tabulação da Questão 5

Hipótese 2	**Qtde Resp.= 20**	
A melhoria da gestão do docente aumenta seu rendimento profissional.	**Pontos**	**%**
5.1 – O aumento da compreensão da necessidade por parte dos educadores em buscar novas ferramentas de estudo melhora sua gestão em sala de aula?	112	23,6
5.2 – A priorização dos fatores críticos de sucesso a gestão do docente em sala de aula?	117	24,7
5.3 – A melhor qualificação do docente melhora sua gestão?	124	26,2
5.4 – A conscientização do docente em melhorar sua gestão aumenta seu rendimento?	121	25,5
TOTAL DE PONTOS	474	100

A tabela 12 refere-se ao total de pontos obtidos para cada item da questão 5 relacionado às suas respectivas dimensões da Qualidade Percebida de acordo com a tabela 8, e suas respectivas porcentagens.

Tabela 12 – Tabulação da Questão 5 – Resumo Geral

Qualidade Percebida (Hipótese 2)	**Qtde Resp.= 20**	
A melhoria da gestão do docente aumenta seu rendimento profissional.	**Pontos**	**%**
2.1 – Poder dedicar-se mais a práticas de ensino-aprendizagem, há melhoria da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	355	14,8
2.2 – Ao cuidar melhor do capital humano da empresa, há melhoria da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	367	15,2
2.3 – Ao aprimorar as ferramentas de ensino, há melhoria da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	235	9,8
2.4 – Ter maior qualidade percebida pelos pais se melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	602	25,2
2.5 – A possibilidade de reciclar-se, melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	235	9,8
2.6 – Ao cumprir com mais eficácia o projeto político-pedagógico da escola, melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	600	25,1
TOTAL DE PONTOS	2394	100

O quadro 2 refere-se a relação entre as dimensões e as subdimensões, relativas a este trabalho, do modelo SERVQUAL.

Quadro 2 – Dimensões e subdimensões do modelo SERVQUAL

Dimensões	Subdimensões
Elementos tangíveis	Supervisão das instalações físicas, dos equipamentos, do pessoal e dos materiais de comunicação das instituições de ensino.
Confiabilidade	Verificação da execução do serviço de forma confiável, precisa e cuidadosa, por parte do gestor de ensino.
Capacidade de Resposta	Feedback com imediata resposta a uma solicitação de um colaborador, aluno ou responsável pelo aluno.
Profissionalismo	Execução das tarefas com perfeição, sendo ao mesmo tempo atenciosos e respeitosos no atendimento aos discentes e/ou responsáveis pelos alunos.
Cortesia	Manutenção da atenção, consideração, respeito e amabilidade do pessoal de contato, nas tarefas operacionalizadas pelo sistema organizacional, ou seja, pela gestão escolar.
Credibilidade	Consolidação da veracidade, crença, e honestidade no serviço que se provê.
Segurança	Minimização de perigos, riscos e dúvidas, possibilitando aos discentes ou responsáveis pelos alunos comunicar dúvidas, reclamações e solicitações com facilidade.
Acessibilidade	Facilidade de acesso aos colaboradores, alunos e responsáveis pelos alunos.
Comunicação	Capacidade de escutar os colaboradores, alunos e responsáveis pelos alunos e mantê-los informados.
Compreensão do cliente	Conhecimento dos alunos e responsáveis pelos alunos e de suas necessidades.

A tabela 13 descreve a relação entre as questões, relativas ao questionário de campo da questão 5, com as dimensões do modelo SERVQUAL.

Tabela 13 – Tabulação da Questão 5 – Relação entre questões

Dimensões	Questões			
Elementos tangíveis	5.1	5.6		
Confiabilidade	5.2			
Capacidade de Resposta	5.3			
Profissionalismo	5.3			
Cortesia	5.3	5,4		
Credibilidade	5.4			
Segurança	5.6	5.7		
Acessibilidade	5.7			
Comunicação	5.7			
Compreensão do cliente	5.4	5.5	5.6	5.7

A tabela 14 nos informa a quantidade e percentual de respostas obtidas por dimensão do SERVQUAL da amostra. A última linha da tabela indica os pontos máximos que cada um dos fatores poderia alcançar.

Tabela 14 – Tabulação da Questão 5 – H2

Dimensões	Qtde Resp.= 20	
Referente a Hipótese 02	Pontos	%
1 – Elementos tangíveis	236	12,1
2 – Confiabilidade	120	6,1
3 – Capacidade de Resposta	123	6,3
4 – Profissionalismo	123	6,3

5 – Cortesia	247	12,7
6 – Credibilidade	124	6,4
7 – Segurança	245	12,6
8 – Acessibilidade	121	6,2
9 – Comunicação	121	6,2
10 – Compreensão do cliente	492	25,2
TOTAL DE PONTOS	1952	100,0

A tabela 15 descreve o ranking das dimensões do modelo SERVQUAL e suas respectivas pontuações, relativas ao questionário de campo da questão 5.

Tabela 15 – Tabulação da Questão 5 – Ranking das dimensões

Ranking das dimensões	Pontos
1 – Compreensão do cliente	25,2
2 – Cortesia	12,7
3 – Segurança	12,6
4 – Elementos tangíveis	12,1
5 – Credibilidade	6,4
6 – Capacidade de Resposta	6,3
7 – Profissionalismo	6,3
8 – Acessibilidade	6,2
9 – Comunicação	6,2
10 – Confiabilidade	6,1

A tabela 16 descreve as dimensões do modelo SERVQUAL e suas respectivas pontuações, de acordo com a correlação entre a avaliação destas dimensões e alguns elementos da gestão de ensino, apresentadas no quadro 2. Onde os resultados apurados foram comparados seguindo o hiato 5 do Modelo Conceitual da Qualidade de Serviço, relativas ao questionário de campo da questão 5.

Tabela 16 – Tabulação da Questão 5 – H2

Dimensões	Qtde Resp.= 20	
Referente a Hipótese 02	**Pontos**	**%**
Capacidade de Resposta	1224	62,7
Segurança	1093	56,0
Empatia	1349	69,1
TOTAL DE PONTOS	3666	100,0

A tabela 17 descreve o ranking das dimensões do modelo SERVQUAL, de acordo com o quadro 2, e suas respectivas pontuações.

Tabela 17 – Tabulação da Questão 5 - Ranking das dimensões

Ranking das dimensões	Pontos
1 – Empatia	1349
2 – Capacidade de Resposta	1224
3 – Segurança	1093

O gráfico 1 mostra que das dimensões do SERVQUAL avaliadas pelos gestores de ensino das instituições em análise.

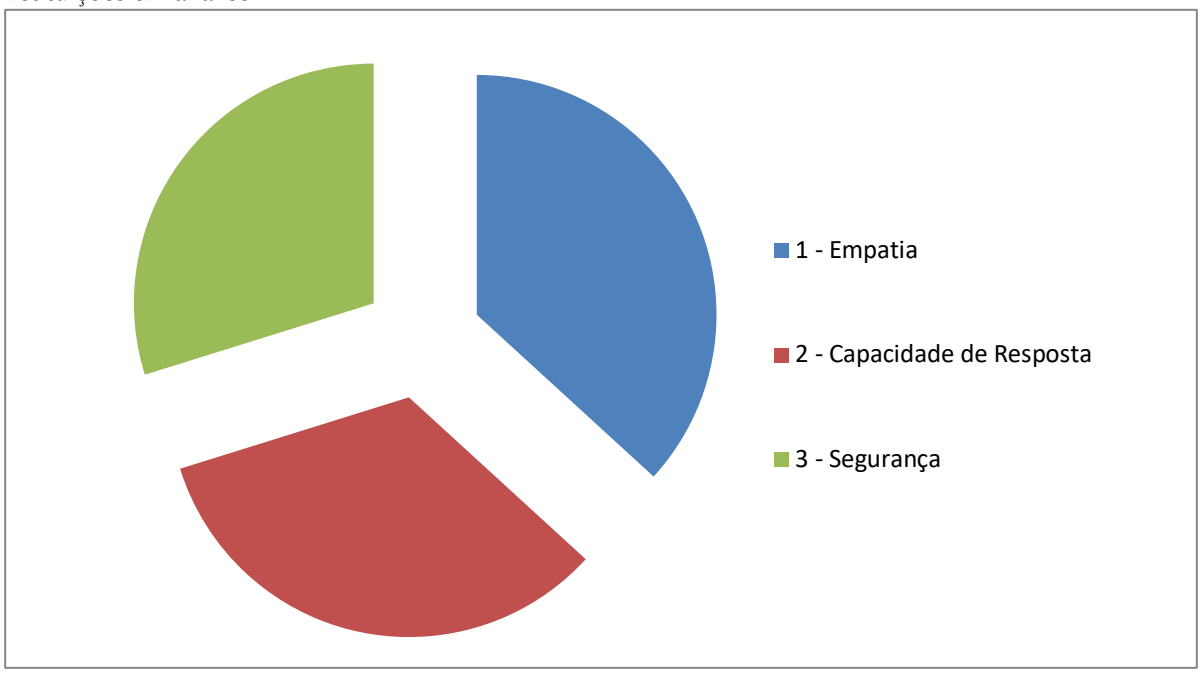


Gráfico 1 – Dimensões do SERVQUAL

Ao analisar, se melhorando a gestão escolar aumenta o desenvolvimento da autonomia do aluno, aprimorando seu rendimento, a empatia foi a dimensão mais abordada pelos gestores educacionais.

Os dados da 5ª questão também foram tratados com a Lógica Paraconsistente. Nessa questão, como informado, fez-se uso de uma escala variando de 1 a 7 opções de respostas. Para viabilizar a plotagem dos pontos no quadrado unitário do plano cartesiano da Lógica Paraconsistente, as respostas obtidas foram tratadas de acordo com o critério de crença e descrença indicado no quadro 6.

A tabela 18 apresenta as respectivas respostas e a pontuações correspondentes, conforme o quadro 6. Além disso, é indicado o grau de crença e descrença por cada elemento da Qualidade Percebida.

Tabela 18 – Critério Crença X Descrença

Questão 5: A melhoria da gestão escolar aumenta o desenvolvimento da autonomia do aluno, aprimorando seu rendimento.	**Disc Total**		**Disc Muito**		**Disc Pouco**		**Não Conc Nem Disc**		**Conc Pouco**		**Conc Muito**		**Conc Total**		**Crença**	**Descrença**
	Ptos	**0**	**Ptos**	**0,17**	**Ptos**	**0,20**	**Ptos**	**0,25**	**Ptos**	**0,33**	**Ptos**	**0,50**	**Ptos**	**1,00**		
1 – Poder dedicar-se mais a práticas de ensino-aprendizagem, há melhoria da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	0		0		2		5		12		18		23		0,615	0,385
2 – Ao cuidar melhor do capital humano da empresa, há melhoria da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	0		0		1		4		11		15		27		0,616	0,384
3 – Ao aprimorar as ferramentas de ensino, há melhoria	0		0		2		3		9		10		16		0,614	0,386

da gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.									
4 – Ter maior qualidade percebida pelos pais se melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	0	0	2	7	22	25	44	0,603	0,397
5 – A possibilidade de reciclar-se, melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	0	0	2	3	9	10	16	0,614	0,386
6 – Ao cumprir com mais eficácia o projeto político-pedagógico da escola, melhora a gestão escolar, aumentando o rendimento do aluno.	0	0	0	6	14	17	40	0,760	0,240

Os valores obtidos de crença estão representados no Quadro Unitário no Plano Cartesiano conforme figura 2.

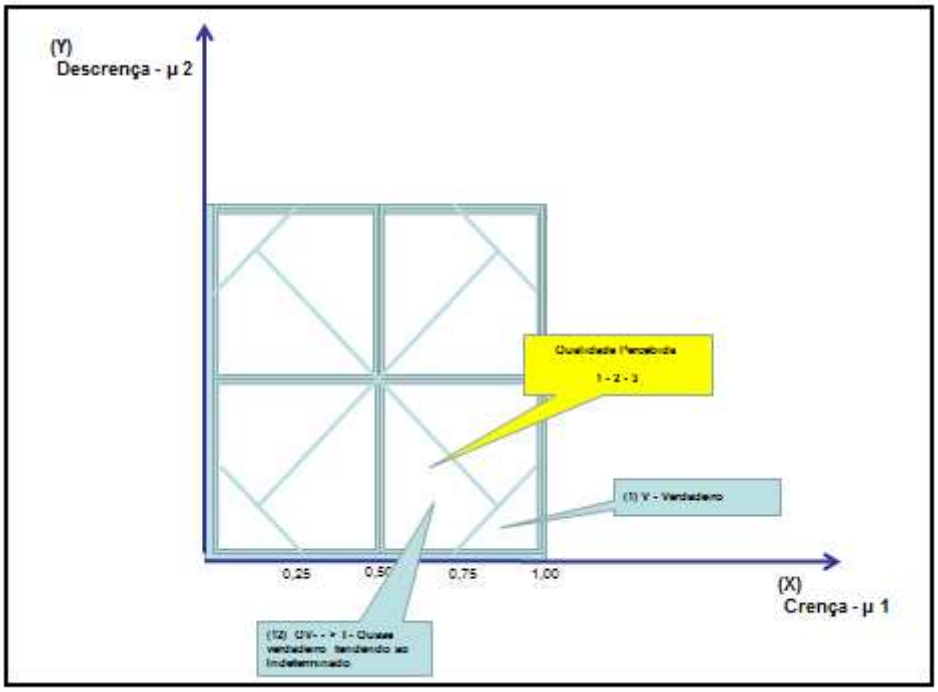


Figura 2 – Elementos da Qualidade Percebida Plotados no Quadro Unitário no Plano Cartesiano da Lógica Paraconsistente

Deve ser observado que todos os elementos da Qualidade Percebida, segundo a escala SERVQUAL (1 – Capacidade de Resposta, 2 – Segurança, 3 – Empatia) obtiveram pontos para serem plotados na área do gráfico considerada quase verdadeira, tendendo ao indeterminado.

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Esse capítulo apresenta as conclusões extraídas a partir dos resultados e apresenta sugestões de estudos que podem ser realizados futuramente relacionados ao tema pesquisado.

Na Questão 1, onde se pediu para a gestão de ensino verificar em cada um dos 3 pares de FCS qual FCS seria mais importante para aumentar a influência da prática docente, a aplicação do teste permitiu a ordenação dos Fatores Críticos de Sucesso em grau da seguinte importância: 1 – bem-estar psicológico, 2 – treinamento e 3 – ferramentas de ensino.

A Questão 2 foi formulada com o objetivo de identificar as rejeições entre os 3 Fatores Críticos de Sucesso. Constatou-se que a grande maioria dos entrevistados não eliminaria qualquer destes FCS mencionados. Já para o restante dos gestores de ensino eliminaria-se as ferramentas de ensino, treinamento e bem-estar psicológico, nesta ordem.

Na Questão 3, onde se pediu para os gestores de ensino informar se existia algum outro FCS que poderia aumentar a influência da prática docente, foi visto que para a maioria não havia necessidade de sugestão de novos Fatores Críticos de Sucesso além dos apresentados, alguns outros não souberam dizer, porém, os demais sugeriram 5 novos FCS (inovações, competência dos educadores, gestão emocional, ludicidade e boa relação com os clientes) voltados a área de gestão pedagógica com objetivo de complementar o trabalho do docente.

Na Questão 4, onde se pediu para os gestores de ensino opinar de acordo com um questionário contemplado por 5 afirmações como possíveis influências para as questões-chave da hipótese 1 utilizando-se uma escala que variava de discordo totalmente a concordo totalmente. A partir desta análise, a tabulação dos dados indicou não haver diferenciação estatisticamente significativa entre os Fatores Críticos de Sucesso que promovem a influência da prática docente (teste de Kolmogorov- Smirnov). A Lógica Paraconsistente também foi utilizada e indicou que os FCS são verdadeiros, tendendo a indeterminação, conforme dados plotados no Quadro Unitário no Plano Cartesiano.

Na Questão 5, onde se pediu para os gestores de ensino opinar de acordo com um questionário contemplado por 6 afirmações como possíveis influências para as questões-chave da hipótese 2 utilizando-se uma escala que variava de discordo totalmente a concordo totalmente. A partir desta análise, a tabulação dos dados indicou não haver diferenciação estatisticamente significativa entre os elementos que promovem a Qualidade de Serviço Percebida pelos gestores de ensino (teste de Kolmogorov-Smirnov). A Lógica Paraconsistente também foi utilizada e indicou que os elementos da Qualidade Percebida são verdadeiros, tendendo a indeterminação, conforme dados plotados no Quadro Unitário no Plano Cartesiano.

Deve-se ressaltar que a hipótese 2 também foi avaliada de acordo com o modelo SERVQUAL, e foi constatado que a empatia, a capacidade de resposta e a segurança, nesta ordem, foram as dimensões analisadas pelos gestores educacionais.

O problema de pesquisa (Como a utilização dos FCS melhorará a prática docente no ambiente escolar) relacionado as dez instituições de ensino mais bem colocadas de Niterói, segundo ranking do ENEM dos últimos cinco anos: INSTITUTO ABEL, COLÉGIO SÃO VICENTE, COLÉGIO SALESIANO, COLÉGIO MARÍLIA MATTOSO, INSTITUTO GAY LUSSAC, COLÉGIO PH, COLÉGIO PENSI, COLÉGIO OBJETIVO, COLÉGIO MIRAFLORES e COLÉGIO MV1, foi apresentado através das duas seguintes perguntas:

- O uso dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS) pode influenciar positivamente o desempenho do docente em sala de aula.
- Melhorando a gestão do docente em sala de aula, aumenta seu rendimento profissional.

Portanto, ambas as hipóteses foram analisadas pelo teste de Kolmogorov-Smirnov e validadas pela Lógica Paraconsistente, através do Quadro Unitário no Plano Cartesiano de Crença e Descrença.

As investigações sobre os Fatores Críticos de Sucesso e a suas influências no desempenho do docente, bem como a Qualidade Percebida não finalizam esta discursão. Diversos outros estudos poderiam ser mais aprofundados. Dentre as possibilidades seguem:

Uma análise detalhada sobre o papel e influência de cada FCS no cotidiano dos docentes;

Um mapeamento e um treinamento para melhor utilização das dimensões do SERVQUAL, pelos gestores educacionais;

Um estudo sobre: a utilização de inovações, competência dos educadores, gestão emocional, ludicidade e boa relação com os clientes, como Fator Crítico de Sucesso que conduz ao melhor desempenho do docente;

REFERÊNCIAS

Araujo, R. M, de L; Alves, J. P. da C (2014), Juventude trabalho e educação: questões de diversidade e classe das juventudes na Amazônia. Universidade Federal do Pará.

Bispo, C. A. F., & Cazarini, E. W. (2006). Avaliação qualitativa paraconsistente do processo de implantação de um sistema de gestão ambiental. *Gestão & Produção*, *13*(1), 117-127.

Bonell, C., Farah, J., Harden, A., Wells, H., Parry, W., Fletcher, A., et al. (2013). *Systematic review of the effects of schools and school environment interventions on health: Evidence mapping and synthesis. Public Health Research*, 1(1), 1–340.

Baptista, B. P., Lucheti, W. D. e Poerner, M. (2002). Avaliação dos Resultados em Treinamento Comportamental: Como o Investimento no Capital Humano Pode Retornar às Organizações , Rio de Janeiro: Qualitymark.

Bispo, C. A. F., & Cazarini, E. W. (2006). Avaliação qualitativa paraconsistente do processo de implantação de um sistema de gestão ambiental. *Gestão & Produção*, *13*(1), 117-127.

Bullen, C. V., & Rockart, J. F. (1981). A primer on critical success factors.

Bzuneck, J. A. (2001). As crenças de auto-eficácia e o seu papel na motivação do aluno. *A motivação do aluno: contribuições da psicologia contemporânea*, *2*, 116-133.

Caralli, R. (2004) *The Critical Success Factor Method: Establishing a Foundation for Enterprise Security Management*. CMU/SEI-2004-TR-010. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon.

Costa, J. H. (2004). Avaliando treinamento em vendas: um estudo da qualidade dos serviços prestados por organizações de Call Center, percebida por clientes da indústria de telecomunicações. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão), Universidade Federal Fluminense, Niterói.

Diener, E. (1993). *Most Americans are happy*. Unpublished manuscript, Department of Psychology, University of Illinois.

Eady, M., & Lockyer, L. (2013). Tools for learning: Technology and teaching. *Learning to teach in the primary school*, *71*.

Fernandes, H. M. (2007). *O Bem-estar psicológico em adolescentes: uma abordagem centrada no florescimento humano*. Tese de doutoramento não publicada. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, Portugal.

Hennig-Thurau, T. e Klee, A. (1997). *The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. Psychology and Marketing*. First published**:** 7 December pages 737-764.

Kirkpatrick, D. L. (1959). Teaching for evaluating training programs. *J. American Society of Training Directors*, *13*, 3-9.

Kirkpatrick, D. L. (1998). Evaluating Training Programs: The Four Levels. San Francisco: Berrett-Koehler Pub.

Lakatos, E. M.; Marconi, M.A. (1991) *Metodologia científica 2*. ed. São Paulo: Atlas.

_____. (1993) *Fundamentos da metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

_____. (2001) *Metodologia do trabalho científico* .5. ed. São Paulo: Atlas.

Mattar, F. N. (1996). Pesquisa de marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas.

Morgado, S. C. F. P. (2017). *Prática de Ensino Supervisionada em Ensino do 1. º e do 2. º Ciclo do Ensino Básico* (Doctoral dissertation).

Nagel, D. (2014) in *Technology Challenging Facing* https://www.wabisabilearning.com/blog/6-technology-challenges-facing-education Acesso em 22 setembro 2019.

Novo, R. F. (2003). *Para além da eudaimonia: O bem-estar psicológico em mulheres na idade adulta avançada*. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian/Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Oliveira, F. A. M. D., Quintella, H. L. M. D. M., & Endre, R. B. (2006). Fatores críticos de sucesso no start up da rede de computadores do Inmetro Xerém e requisitos de qualidade percebida via benchmarking.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L. (1985) *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, v. 49, pp 41-50, Fall.

_____ ; _____ ; _____. (1990) *Delivering service quality: balancing customers perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Piaget, J., Inhelder, B., Fraise, P., & Piaget, J. (1969). Intellectual operations and their development. *Experimental psychology, its scope and method*, 144-205.

Pimentel, N. M. (2006). Educação aberta e a distância: análise das políticas públicas e da implementação da educação a distância no ensino superior do Brasil a partir das experiências da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade Aberta de Portugal.

Popper, K R. (1975) *A lógica da pesquisa científica*. 2. ed. São Paulo: Cultrix.

_____. (1986) *Vantagem competitiva*. Rio de Janeiro: Campus.

_____. (1993) *Epistemologia e liberalismo: uma introdução à filosofia*. Porto Alegre: PUC/RS, 1993.

Quintella, H. M. (1994) *Manual de Psicologia Organizacional da Consultoria Vencedora*. São Paulo: Makron Books.

_____; (1997) *Fatores Humanos e Tecnológicos da Competitividade*. Niterói. 68p. Projeto de Pesquisa - Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil - Universidade Federal Fluminense.

Quintella, H., Toledo, R. (2000). Fatores Críticos de Sucesso no Start-up de uma Franquia - O caso BR Mania. *Revista Tendências do Trabalho*, Rio de Janeiro: Suma Econômica, n. setembro, p. 8-13.

Ryff, C. R. e Keyes, C. M. L (1995) *The Structure of Psychological Well-Being* Revisited Journal of Personality and Social Psychology 1995, Vol. 69, No. 4,719-727 University of Wisconsin—Madison.

Ryff, C. D., & Singer, B. (1996). Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research. *Psychotherapy and psychosomatics*, *65*(1), 14-23.

Rockart, J. (1978). *A New Approach to Defining the Chief Executive's Information Needs*. Working Paper no. 37. Center for Information Systems Research, Sloan School of Management. Massachusetts Institute of Technology.

Rockart, J. F. (1979), *Chief Executives Define Their Own Data Needs*, Harvard Business Review, vol. 57, No. 2, March/April 1979, pp. 81-93.

Rodríguez-Fernández, A., Ramos-Díaz, E. and Axpe-Saez, I (2018) *The Role of Resilience and Psychological Well-Being in School Engagement and Perceived Academic Performance: An Exploratory Model to Improve Academic Achievement, Health and Academic Achievement* Blandina Bernal-Morales, IntechOpen, DOI: 10.5772/intechopen.73580. Available from: https://www.intechopen.com/books/health-and-academic-achievement/the-role-of-resilience-and-psychological-well-being-in-school-engagement-and-perceived-academic-perf.

Salami, S. O. (2010). Emotional intelligence, self-efficacy, psychological well-being and students attitudes: Implications for quality education. *European Journal of Educational Studies*, *2*(3), 247-257.

Siegel, M. D., & Madnick, S. E. (1991). A metadata approach to resolving semantic conflicts.

Smith, B. (1998). Buyer–seller relationships: Bonds, Relational Management and Sex Type. Canadian Journal of Administrative Sciences, 15(1), 76–92.

Vergara, S. C., & Carpilovsky, M. P. (1998). A metáfora da organização como sistema criativo. *Revista de Administração Pública*, *32*(3), 77-98.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing, 52, 35–48.