

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
POLO DE PALMEIRA DAS MISSÕES
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESCOLINHA DE
BASQUETE DE PALMEIRA DAS MISSÕES-RS**

Daniel Mateus Tombini

**Palmeira das Missões, RS, Brasil
2015**

**Universidade Federal de Santa Maria
Polo de Palmeira das Missões
Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a

**PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESCOLINHA DE
BASQUETE DE PALMEIRA DAS MISSÕES-RS**

Elaborado por
Daniel Mateus Tombini

Como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública Municipal

COMISSÃO EXAMINADORA:

Dr. Marcelo Trevisan
(Professor/Orientador)

Dr. José de Pietro Neto
(Professor/ Examinador)

Dr^a. Tanice Andreatta
(Professor/ Examinador)

Palmeira das Missões, 18 de dezembro de 2015.

PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESCOLINHA DE BASQUETE DE PALMEIRA DAS MISSÕES-RS

PERCEPTION OF THE STUDENTS' SATISFACTION OF THE BASKETBALL SCHOOL FROM PALMEIRA DAS MISSÕES-RS

Daniel Mateus Tombini¹
Marcelo Trevisan²

RESUMO:

O crescimento e a adesão substancial das atividades esportivas levaram a Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões a criar a Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer, em virtude da carência das práticas esportivas no município, e com isso, a criação da Escolinha de Basquete. Considerando a importância dessa política pública, faz-se necessário identificar o nível de satisfação dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões - RS. Para alcançar este objetivo, os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa quanto o seu objetivo foi exploratória com abordagem quantitativa com método descritivo através de coleta de dados, na forma de censo, onde foram aplicados questionários com perguntas fechadas aos alunos da Escolinha de Basquete. Após a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados e aplicados em tabelas e quadros para melhor visualização dos resultados e interpretação. A pesquisa teve como população 34 participantes, os resultados obtidos demonstram que, de um modo geral, os alunos estão satisfeitos com a Escolinha de Basquete, entretanto existem alguns aspectos que devem ser revistos, especialmente, no que se refere aos horários oferecidos pela escolinha de basquete para as aulas. Os estudantes, em sua maioria, percebem os benefícios no desempenho de suas atividades após a entrada na escolinha, bem como no seu desenvolvimento de suas habilidades. Na pesquisa são apresentadas algumas sugestões para melhorar o nível de satisfação dos alunos.

Palavras-chave: Satisfação. Políticas Públicas. Esporte.

ABSTRACT:

The growth and the substancial accession of the sports activities led the city Hall of Palmeira das Missões to create the Municipal Sports Department, Youth and Leisure, due to the lack of sports practices in the city, and because of that, the creation of the Basketball School. Considering the importance of such public policy, it is necessary to identify the level of the students' satisfaction of the Basketball School from Palmeira das Missões- RS. To reach such aim, the methods used on the research concerning the aim were exploratory with quantitative approach and descriptive method through data collect in the form of census, where they were applied questionnaires with closed questions to the Basketball School students. After the data collect, they were put on a table and boards for both better visualization and also interpretation. The research had as the population 34 participants and the obtained results

¹ Possui graduação em Administração pela Universidade de Passo Fundo – UPF. Passo Fundo. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: dtombini@hotmail.com

² Possui graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria- UFSM, com mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina- UFSC e doutorado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul- UFRGS. Atualmente é professor da Universidade Federal de Santa Maria-UFSM. Rio Grande do Sul. Brasil. E-mail: marcelotrevisan@smail.ufsm.br

show that, in general, the students are satisfied with the Basketball School, however there are some aspects which must be reviewed, mainly referring to the schedule for the classes offered by the school. Most of the students, realize the benefits on the performance of their abilities. On the research they are presented some suggestions to improve the level of the students' satisfaction.

Keywords: *Satisfaction; Public Policies; Sports.*

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução do esporte na atualidade e no Brasil e o país sediando os maiores eventos esportivos do mundo como, por exemplo, a Copa do Mundo que se realizou no ano de 2014, o país também será palco das Olimpíadas de 2017 e Paraolimpíadas, devido a esses fatos, cada vez mais os governantes procuram conciliar os programas e as políticas públicas com o esporte, as quais facilitam a troca de informações e propiciam a participação e socialização.

O crescimento e a adesão substancial das atividades esportivas levaram a Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões a criar a Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer, em virtude da carência das práticas esportivas no município de Palmeira das Missões. Desde a sua criação a Secretaria de Esporte Cultura e Lazer, em parceria com as escolas municipais e estaduais promoveu diversos programas de esporte, como Inter-firmas, Olimpíadas escolares, Escolinha de Basquete, Rua do Lazer, entre muitos outros. Para este estudo o programa a ser estudado mais profundamente é a Escolinha de Basquete.

Considerando a importância desses sistemas de políticas públicas para o desenvolvimento e a expansão do esporte na cidade, torna-se necessário avaliar a satisfação dos alunos envolvidos neste projeto, a fim de identificar, de acordo com a percepção dos estudantes, quais são os fatores que conduzem a satisfação em relação ao Programa Escolinha de Basquete ofertado pelo município.

Diante deste contexto formula-se a seguinte questão: Qual o nível de satisfação dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões - RS?

Para responder esta questão o estudo se baseará no seguinte objetivo geral e consequentemente os objetivos específicos:

Este estudo tem como objetivo geral identificar o nível de satisfação dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões - RS.

O presente trabalho possui os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar o perfil dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões - RS;
- b) mensurar o nível de satisfação dos alunos em relação as suas habilidades e capacidades;
- c) averiguar possíveis insatisfações quanto aos serviços prestados;
- d) apontar sugestões de melhorias na Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões a partir das percepções dos participantes deste estudo.

Em um contexto nacional o esporte vem sendo um tema de grande relevância social, pois este tenta ser redemocratizado através de planos e projetos sociais, onde toda, e não apenas parte da população, pode usufruir dos benefícios que o esporte e o lazer proporcionam para o desenvolvimento e qualidade de vida da sociedade.

É verificada a relevância do estudo no momento em que se tenta entender qual a importância para os alunos da Escolinha de Basquete, considerando suas percepções, para que assim, se averigüe como os alunos estão percebendo este programa social e se o mesmo está sendo executado da melhor forma possível.

Como se trata de uma política pública, mensurar a satisfação dos alunos da Escolinha de Basquete torna-se uma tarefa difícil, devido às individualidades expostas por esse tipo de serviço público. A pesquisa neste sentido é necessária para averiguar qual é a percepção perante a satisfação dos alunos, quanto aos serviços, ensinamentos, técnicas repassadas aos jovens.

Deve ser considerada a importância de ter alunos da Escolinha de Basquete satisfeitos como uma estratégia para um desenvolvimento de suas habilidades e capacidades, a mensuração da satisfação torna-se um forte aliado no processo de tomada de decisão. Após medir a satisfação dos alunos da Escolinha de Basquete, consegue-se planejar ações de melhoria e adequação para atender as necessidades e desejos dos alunos, caso necessite.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Esta seção apresenta alguns conceitos necessários, que compõem a base para o desenvolvimento, compreensão e importância deste trabalho, visando o melhor entendimento sobre a relevância e aplicabilidade do tema ora proposto.

2.1 Políticas públicas e o Esporte e Lazer

Nesta última década a preocupação mundial diz respeito às desigualdades sociais, estas sendo alvo de diversas discussões e ações de muitos governantes. Dessa forma o desenvolvimento das políticas públicas chega para minimizar as desigualdades sociais, tais como culturais, esportivas, na área de saúde, de habitação entre outras.

Para contextualizar sobre políticas públicas primeiramente a mesma deve ser conceituada, segundo Teixeira (2002, p. 2) “políticas públicas são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público, regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado”. Saraiva (2007, p. 28) define política pública com um “fluxo de decisões públicas, orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar essa realidade”.

Conforme os estudos feitos por Rua (2009, p. 21), “as políticas públicas são resultantes da atividade política e que esta consiste na resolução pacífica de conflitos, processo essencial à preservação da vida em sociedade”.

De acordo com Souza (2003) a definição mais conhecida que se tem de políticas públicas é apresentada por Laswell (1958), que diz que “as decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por que e que diferença faz”.

Após as definições encontradas e citadas pode-se dizer que a política pública é um campo do conhecimento onde buscam atender as demandas e necessidades sociais da população, tais como aspectos habitacionais (Minha Casa Minha vida), de saúde (Campanhas de vacinação), educacionais (Ciências sem fronteiras), assistência social (Primeira Infância Melhor - PIM), entre outros, que promovem desenvolvimento da sociedade por meio de sistemas políticos (SOUZA, 2003).

Visto as definições apresentadas sobre políticas públicas Starepravo (2011) fez uma relação entre Políticas Públicas e Esporte e lazer:

A política pública muitas vezes é apenas a parte mais visível de todo um processo desenvolvido num espaço social específico, que comporta disputas, relações, alianças, decisões estratégicas e também não planejadas. Em suma, escrever sobre políticas públicas de esporte e lazer requer mapear o espaço social onde está produzida, avançar no entendimento das relações entre os agentes, até finalmente se compreender (STAREPRAVO, 2011, p.174-175).

Para entender a política pública relacionada ao esporte e lazer é importante compreender como a mesma funciona e está estruturada. Por meio da Figura 1, Tubino (2010) procura esclarecer o contexto da Política Nacional de Esporte.

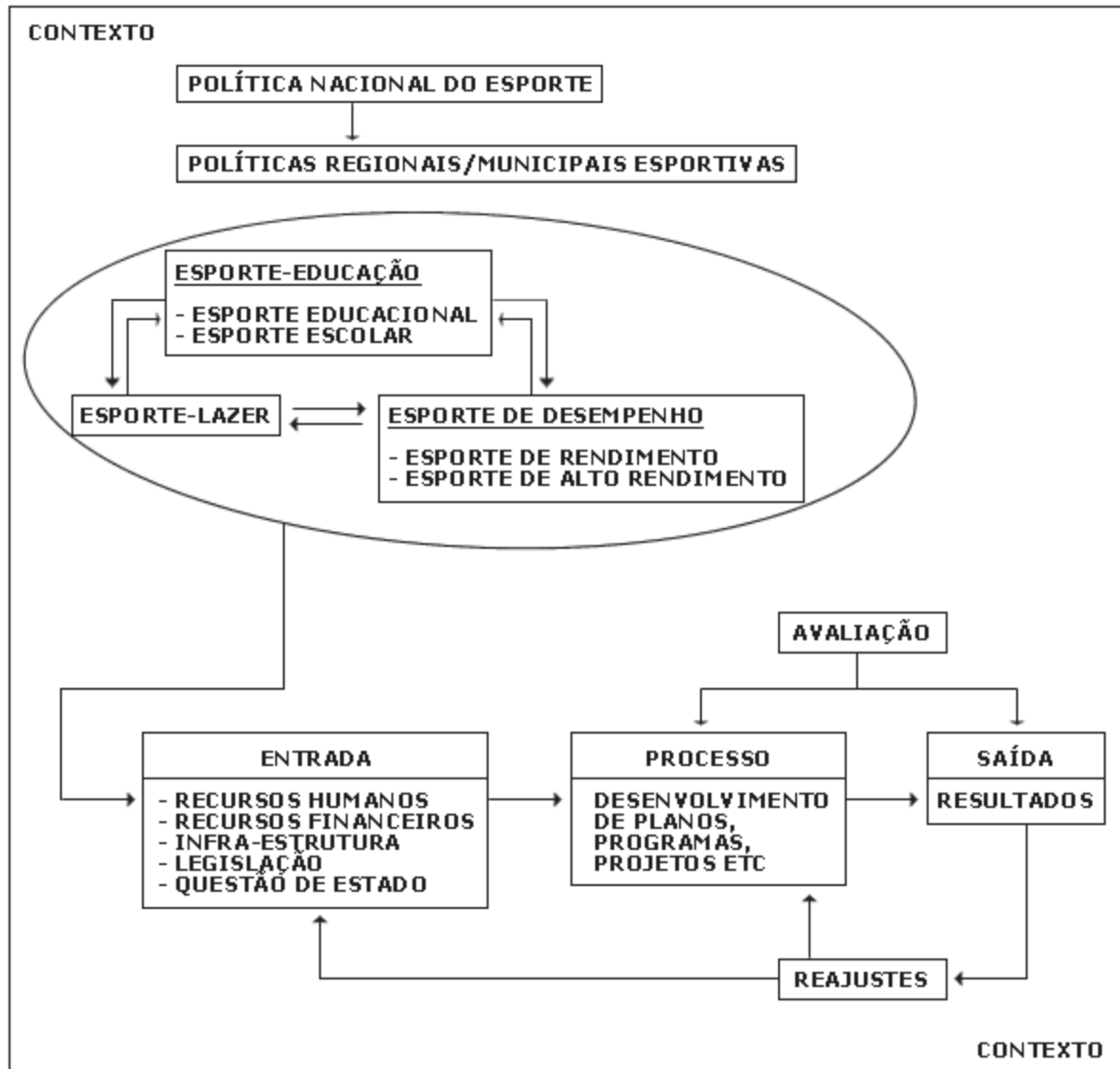


FIGURA 1 – Estrutura da Política Nacional do Esporte
Fonte: Tubino, 2010, p. 92.

Como todos os sistemas públicos o mesmo apresentado acima e burocrático composto por várias etapas do início ao fim. A Figura 1 evidencia que a política nacional de esporte tem suas características regionais, depois a mesma é dividida, com esporte em forma de lazer e esporte como forma de profissionalização (alto rendimento), o autor complementa, contextualizando que é um “conjunto de partes em constante interação (inter atuação e interdependência das partes) constituindo um todo sinérgico orientado para sentidos

(propósitos e fins), com capacidades de influenciar o meio externo e por ele ser influenciado” (TUBINO, 2010, p. 91).

Saraiva (2007, p.28) diz que “o processo de política pública mostra-se como forma moderna de lidar com as incertezas decorrentes das rápidas mudanças do contexto”. Também se pode dizer que a finalidade da política pública diz respeito à “consolidação da democracia, justiça social, manutenção do poder, felicidade das pessoas”. Neste contexto é que a política pública de Esporte e Lazer é fundamental para o bem estar das pessoas.

As políticas públicas são feitas para melhorar a qualidade de vida da população e de certa forma gerar satisfação, como retratado por vários autores citados acima, as políticas públicas também funcionam para atender as demandas da sociedade, para que a mesma se torne satisfatória, para tanto é importante compreender o que gera satisfação para um indivíduo, na próxima seção serão apresentadas alguns estudos de diversos autores.

2.2 Satisfação

O comportamento humano é motivado. A motivação é uma tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidade, portanto compreender suas necessidades, atitudes e tendências, que favorece a organização no que tange a garantir a satisfação de seus clientes e, conseqüentemente gerar melhores resultados (CHIAVENATO 2004).

Para Kotler e Keller (2006, p. 142), “satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador”. Portanto, pode-se dizer que a satisfação está diretamente ligada à percepção do cliente em relação às expectativas criadas pelo serviço prestado, sendo que se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito.

De acordo com Motta (2002, p. 1), “a mensuração da satisfação é um processo, e não um episódio de pesquisa. Ela visa transformar dados obtidos dos consumidores em dados de decisão”.

Para Kotler (1996, p. 50) a satisfação é fruto de suas expectativas perante o produto ou serviço prestado, para tanto o autor faz a seguinte colocação:

Um consumidor pode experimentar um de três níveis amplos de satisfação. Se o desempenho ficar longe das expectativas, ele estará insatisfeito. Se o desempenho atender as expectativas, estará satisfeito. Se o desempenho exceder as expectativas, o consumidor estará altamente satisfeito, gratificado ou encantado (KOTLER, 1996, p.50).

Alguns autores destacam que a qualidade dos serviços é avaliada ao longo do processo, podendo definir a satisfação do cliente, esta avaliação é medida através da comparação entre a percepção dos serviços prestados e as expectativas do serviço desejado. Se as expectativas são excedidas, o cliente percebe o serviço como de qualidade extraordinária, se não atende as expectativas, a qualidade é inaceitável e, se confirma as expectativas, a qualidade é satisfatória (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2005).

Para Oliver (1997, p.13) apud Larán e Espinoza (2004, p.53), a satisfação é uma resposta ao contentamento do consumidor, o julgamento de que uma característica do produto ou serviço, ou o produto e serviço em si, ofereceu ou está oferecendo um nível prazeroso de contentamento relativo ao consumo, incluindo níveis maiores ou menores de contentamento.

Existem várias pesquisas feitas para mensurar o grau de satisfação, estas pesquisas devem ser efetuadas periodicamente para que se possa medir os resultados alcançados com melhor exatidão e buscar a satisfação daqueles pontos que ainda não atingiram o desejado.

Pode-se dizer então que satisfação é uma analogia que o cliente sente em relação ao produto consumido ou ao serviço prestado por determinada organização pública ou privada, sendo que estas relações podem ser boas ou ruins, portanto, o seu nível de satisfação está coligado com o nível da qualidade do serviço prestado. Também é correto salientar que a satisfação ocorre através do atendimento das necessidades dos clientes, por meio da qualidade dos bens e serviços prestados.

3 ESCOLINHA DE BASQUETE DE PALMEIRA DAS MISSÕES

Palmeira das Missões é um município do estado do Rio Grande do Sul, fundado em 06 de maio de 1874, com população estimada de 35.000 habitantes, tem como sua principal atividade econômica à agricultura. A cidade está em crescimento devido a vinda do campus da Universidade Federal de Santa Maria e a expectativa da vinda do Hospital Público Regional.

A prefeitura constatando este crescimento do município começou a investir mais em políticas públicas para melhorar a vida de seus moradores. Para tanto, criou-se a Secretaria

Municipal de Esporte, Juventude e Lazer de Palmeira das Missões, instituída por meio da Lei Complementar Municipal nº 047 de 11 de Janeiro de 2013, que tem como objetivo atender demandas relacionadas à sua nomenclatura com fim social, tendo como principal responsável o Sr. Pedro Julio Possamai.

Após a criação desta secretaria foram executados vários programas e políticas públicas voltadas para o esporte. Uma delas sendo a Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões fundada em 2013, este programa abrange toda a cidade com alunos 05 a 13 anos (em caráter de escolinha, ou seja, aprendizado) e 14 a 17 anos (Treinamento para Esporte de Rendimento). Atualmente conta com um total de 34 alunos que são o público alvo deste estudo. A escolinha conta com 02 professores de educação física remunerados pela prefeitura. Assim, na próxima seção, são apresentados os procedimentos metodológicos que balizarão a presente pesquisa.



Figura 2- Alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões
Fonte: Autor

4 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS

Esta etapa trata dos procedimentos metodológicos: delineamento da pesquisa, das variáveis de estudo, da população e amostra da pesquisa, de como foi coletado e analisado os dados da referida pesquisa.

A pesquisa constitui-se num procedimento racional e sistemático, cujo objetivo é proporcionar respostas aos problemas propostos pelo estudo. Ao seu desenvolvimento é necessário o uso cuidadoso de métodos, processos e técnicas, para que se possa com melhor exatidão possível alcançar os objetivos (DIEHL e TATIM; 2004).

Também é importante salientar que a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema, para tanto é necessário que as informações sejam colocadas em ordem e analisadas (GIL, 2010).

Quanto aos objetivos, o referido estudo classifica-se como descritivo, tendo como foco principal, descrever as características de determinada população, e com isso estabelecer ligações entre as variáveis. Quanto à abordagem do problema que constitui o objetivo de estudo a pesquisa define-se por ser quantitativa.

Pesquisas quantitativas caracterizam-se pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas, com o objetivo de garantir resultados e evitar distorções de análise (DIEHL; TATIM, 2004). Para tanto é necessário entender alguns conceitos para prosseguir a pesquisa com mais clareza.

De acordo com Diehl e Tatim (2004, p.64), “população é um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados com respeito às variáveis que se pretende levantar, podendo ser formada por pessoas, famílias, empresas, conforme objetivos da pesquisa”.

Para o presente estudo foi usada uma pesquisa censitária, pesquisando todos os alunos da Escolinha de Basquete, pois todos são de vital importância para estudo, a pesquisa se realizou no mês de outubro de 2015 abrangendo os inscritos na Escolinha de Basquete neste referido mês. Para Correia Neto (2009, p. 28) “pesquisa censitária é aquela na qual toda a população de interesse da pesquisa é consultada”.

Para Diehl e Tatim (2004, p.60), as pesquisas de levantamento são caracterizadas pelo “questionário direto das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Quando o

levantamento recolhe informações de todos os integrantes do universo pesquisado, tem-se um censo.” Também para Hair, et al (2005, p. 237) “um censo envolve a coleta de dados de todos os membros de uma população” . Dessa forma a pesquisa foi censitária e não possui amostra. Depois da delimitação dos pesquisados o próximo passo é a coleta e análise de dados.

A coleta de dados ocorre após a escolha e delimitação do assunto, a revisão bibliográfica, a definição dos objetivos, a formulação do problema e das hipóteses e a identificação das variáveis (CERVO e BERVIAN, 2002, p. 44). Para tanto o método que foi utilizado para coleta de dados foi através de questionários realizados com os alunos da escola de Basquete de Palmeira das Missões.

De acordo com Diehl e Tatim (2004, p.68) “o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Os autores salientam que o questionário possibilita uma melhor exatidão do que se deseja, uma vez que é um meio de obter respostas às questões no qual o próprio informante preenche.

No que diz respeito à metodologia serão demonstrados como foram medidos os níveis de satisfação no que tange aos métodos utilizados para a realização das atividades com os jovens. Para operacionalizar, será utilizado uma escala de 2 pontos, sendo: muito; pouco.

Para verificar o nível de satisfação no que tange a horários das aulas, estrutura, relação com professores e demais, foi utilizada uma escala Likert de 5 pontos de satisfação, sendo: muito satisfeito, satisfeito, nem insatisfeito nem satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito.

A escala Likert de cinco pontos é utilizada nas pesquisas de marketing, pois exige que os participantes indiquem um grau de concordância ou de discordância com cada uma de várias afirmações relacionadas aos objetos de estímulos (MALHOTA, 2008).

A tabulação dos dados foi realizada quantitativamente com o auxílio do Excel, sendo que os resultados são apresentados por meio de gráficos e tabelas, foi feita uma média de todos os questionários.

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo expõem-se a apresentação e análise dos dados encontrados referente à pesquisa realizada na Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, estes apresentados em tabelas, caracterizando primeiramente o perfil dos alunos, após são apresentadas as afirmações pertinentes às demais perguntas sobre satisfação.

5.1 Perfil dos participantes

Para entender melhor os desejos e necessidades dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, e necessário entender qual o perfil deste aluno, para tanto verifica-se que a maioria é do sexo masculino perfazendo um total de 25 meninos e 9 meninas. Conforme tabela 1.

Tabela 1 - Sexo

Variáveis	Participantes
Feminino	9
Masculino	25
Total	34

Fonte: Dados primários (outubro/2015).

Em relação à faixa etária do censo realizado, apresenta os seguintes dados, 10 alunos têm idade 13 anos e 24 alunos possuem entre 14 e 17 anos, vale ressaltar que a Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões atende faixa etária de 05anos a 17 anos de idade, mas no momento os alunos matriculados estão com idade superior ou igual há 13 anos, conforme mostra a tabela 2.

Tabela 2 - Idade

Variáveis	Participantes
13 anos	10
14 a 17 anos	24
Total	34

Fonte: Dados primários (outubro/2015).

Através da tabela 3 pode-se ver que o nível de escolaridade dos alunos da escolinha, dentre eles 9 alunos tem ensino fundamental incompleto, 1 aluno ensino fundamental completo, 18 alunos ensino médio incompleto e 6 alunos ensino médio completo, mostrando que a escolinha atende alunos que tem idade escolar.

Tabela 3 - Escolaridade

Variáveis	Participantes
Fundamental incompleto	9
Fundamental completo	1
Ensino Médio incompleto	18
Ensino Médio completo	6
Total	34

Fonte: Dados primários (outubro/2015).

Na tabela 4 é colocado o tempo de participação na escolinha, onde se destacou que a maioria dos alunos estão frequentando a escolinha a mais de 1 ano, 8 alunos estão na escolinha entre 6 meses e 1 ano, 9 alunos entre 3 e 6 meses e o restante dos alunos menos de 3 meses de frequência na escolinha.

Tabela 4 - Tempo de participação na Escolinha de Basquete de Palmeira das

Missões

Variáveis	Participantes
Menos de 3 meses	5
Entre 3 e 6 meses	9
Entre 6 meses e 1 ano	8
Mais de 1 ano	12
Total	34

Fonte: Dados primários (outubro/2015).

Na próxima parte do estudo foi feita uma escala de dois pontos (muito e pouco), para medir a concordância no que tange às atividades realizadas, o respeito das individualidades, aumento das capacidades do aluno, relacionamento com professor e família, entre outras variáveis da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões.

5.2 Satisfação

A tabela 5 mostra as afirmações feitas aos alunos e seu o grau de concordância para cada pergunta realizada pelo questionário, essa parte do estudo e de extrema importância, pois

mostra as afirmações dos alunos que são pertinentes ao objetivo específico onde visa mensurar o nível de satisfação dos alunos em relação as suas habilidades e capacidades.

Tabela 5- Satisfação quanto ao relacionamento, serviços prestados e aumento do desempenho

Afirmações	MUITO	POUCO
Você gosta das atividades realizadas pela Escolinha de Basquete	34	
Você obteve aperfeiçoamento de suas habilidades no basquete (passe, arremesso, posicionamentos, etc) após entrada na Escolinha de Basquete.	28	6
Você considera que há um bom relacionamento entre você aluno e seu professor.	33	1
Existe respeito às individualidades de cada aluno.	34	
Sua família gosta que você frequente a Escolinha de Basquete.	31	3
Você acredita que houve aumento de suas capacidades tais como: raciocínio, atenção, interação com os outros, capacidade de falar/expressão.	30	4
As atividades realizadas pela escolinha de basquete ajudam para uma melhor relação com sua família.	14	20

Fonte: Dados primários (autor) – outubro/2015

Na tabela 5 onde mostra as afirmações dos alunos no que dizem respeito às atividades realizadas pela Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, os 34 alunos pesquisados tiveram uniformidade em suas respostas, mostrando que estão satisfeitos, este é um ótimo resultado, pois quando os alunos têm atividades prazerosas o interesse pelo aprendizado é maior.

Para as afirmações relacionadas ao aperfeiçoamento no basquete após a entrada na escolinha os alunos tiveram um pouco de divergência 28 alunos disseram que aumentaram suas habilidades e 6 disseram que houve pouco progresso, também na afirmação que trata do aumento das capacidades 30 alunos disseram que após a entrada houve muito progresso no seu raciocínio, atenção, interação com os outro, e apenas 4 disseram que aumentou pouco, no geral.

Nestas duas afirmações apresentadas os alunos estão satisfeitos com o aumento de suas capacidades, mas é bom descrever que alguns alunos que responderam que não tiveram tanta evolução, esse fato deve ocorrer devido ao tempo de participação do aluno na escolinha conforme tabela 4, onde expõe que 5 alunos estão a menos de 3 meses na escolinha, e como a escolinha tem um intuito de aprendizado de longo e médio prazo, e necessário que esses estudantes tenham maior tempo de aulas dentro da escolinha de basquete para então perceberem o aumento de suas habilidades e capacidades, podendo assim ficarem satisfeitos ao longo dessa política pública.

No que trata o relacionamento entre aluno e professor e respeito das individualidades de cada aluno, praticamente todos os pesquisados disseram que sim a respeito entre educando e educador e também das individualidades, este quesito é um dos primordiais para se executar um bom trabalho, pois quando alunos e professores estão em sintonia, ambos conseguem alcançar o auge em seu desempenho. É importante relatar que uma pesquisa de satisfação tem suas peculiaridades, com afirma o autor em sua citação, “a empresa deve também perceber que dois consumidores podem declarar estarem ‘altamente satisfeitos’ por diferentes razões. Um pode estar satisfeito na maior parte do tempo e outro dificilmente estão satisfeitos, mas estava durante o preenchimento do questionário.” (KOTLER, 1998,p.55).

Já quando perguntado se a Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões ajuda na melhor relação com a família a maioria dos alunos responderam que pouco ajuda, representado 20 afirmações. Este fato deve ocorrer por vários motivos, um deles pode ser a falta de diálogo entre os professores e alunos sobre o convívio familiar do aluno, ou que o relacionamento do aluno com sua família e com os outros já é aceitável e bom.

Conhecer as satisfações e insatisfações dos alunos em relação aos serviços prestados pela Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões pode ajudar para um aperfeiçoamento da mesma, através da pesquisa realizada com os alunos nota-se que existem vários pontos que podem ser melhorados para que a Escolinha de Basquete alcance cada vez mais um maior nível de satisfação.

Para que este nível de satisfação aumente a Escolinha de Basquete deve agir juntamente com os professores para melhorar o relacionamento do aluno com sua família, mostrar a importância do núcleo familiar ao aluno. Esta melhoria pode ocorrer de diversas formas, incentivar por exemplo, a participação da família nos campeonatos em que os alunos disputam, pedir aos alunos que tragam seus pais e familiares para assistirem a treinos, com essa medida os alunos teriam melhor interação com sua família dentro da escolinha.

No que tange o aumento das habilidades e capacidades, os professores poderiam buscar novas alternativas de aprendizados, como por exemplo, vídeos de jogos para mostrar os fundamentos básicos do basquete e como eles são executados, aulas teóricas para o aluno conhecer as regras oficiais do jogo de basquete, os professores também poderiam realizar campeonatos internos e externos para incentivar o melhor desempenho do aluno.

Nesta segunda parte da pesquisa os alunos deveriam marcar somente uma das alternativas apresentadas quanto ao grau de satisfação das questões, podendo escolher entre:(1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem Insatisfeito, Nem Satisfeito, (4) Satisfeito e (5) Muito Satisfeito.

Essas afirmações complementaram o objetivo específico para mensurar a satisfação dos alunos podendo também encontrar alguns motivos de insatisfação, estes sendo objeto de estudo para outro objetivo específico.

Tabela 6- Grau de Satisfação dos alunos, referente a horários, estrutura e aulas

Afirmações	1	2	3	4	5
Perante aos horários de funcionamento da Escolinha de Basquete.		12	11	10	1
Forma como foi recebido pela Escolinha de Basquete.				15	16
Perante as aulas propostas pelos professores da Escolinha de Basquete.				13	21
Perante a estrutura oferecida para as aulas.				24	10
Qual o grau de satisfação no geral que você tem com a Escolinha de Basquete.				21	13

Fonte: Dados primários (autor) – outubro/2015

Conforme vários autores afirmaram a satisfação ocorre através do atendimento das necessidades dos clientes, por meio da qualidade do bem ou serviço prestado, conforme Cobra (2009,p.24) “satisfazer clientes significa saber o que ele quer ou deseja e a grande maioria das pessoas não sabe justamente o que quer”. Para isso, é preciso investir em pesquisas motivacionais e tecnológicas, além de melhorar consecutivamente o desempenho dos produtos ou serviços da organização.

No que tange aos horários das aulas, foi perguntado aos alunos o grau de satisfação dos horários de funcionamento da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, os mesmos se mostram com insatisfação contendo 12 afirmações neste quesito e 11 nem insatisfeito e nem satisfeito.

Com isso percebe que a um desconforto nos horários oferecidos pela escolinha, esse desconforto deve ocorrer devido a número de aulas na semana que no momento é apenas no sábado às 17 horas da tarde, este horário sendo ruim devido ser em um período de folga, pois todos os alunos estudam e tem esse tempo para passar com sua família ou até fazer passeios.

Uma sugestão muito relevante é que os horários pudessem ser estendidos para o turno da tarde ou da manhã nos dias de semana (segunda-feira à sexta-feira) alternados aos seus horários de aula regular. E que fosse oferecido dois dias na semana para os alunos praticarem o basquete.

Mas no que se refere à forma em que o aluno foi recebido pela Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, e a estrutura oferecida e as aulas propostas os alunos estão

satisfeitos. Os alunos acreditam que o ginásio onde tem as aulas é muito bom, e vale ressaltar que o ginásio pode receber jogos nacionais de basquete, devido a sua estrutura, no aprendizado do basquete esse fato é muito relevante, pois os alunos conseguem um melhor desempenho de suas atividades tendo uma estrutura boa, o que pode levá-los a uma motivação extra. Uma das melhorias no que diz respeito à estrutura fora quadra, poderia ser a colocação de bebedouros de água para hidratação, e mais bolas de boa qualidade para prática do basquete.

De acordo com Chiavenato (2004, p.119) “o comportamento humano é motivado. A motivação é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidade.” Percebesse então que quanto mais os alunos receberem apoio no que se refere a melhores equipamentos, maior será a satisfação dos mesmos.

Na pesquisa foi dada a oportunidade do aluno se manifestar e sugerir alguma melhoria mais uma vez os alunos mostraram que os horários da escolinha deixam a desejar, pelo dia que as aulas são propostas a eles e também pela falta de mais horários durante a semana.

Quando se percebe através de uma pesquisa de satisfação que existem indivíduos insatisfeitos em alguns quesitos, procuram-se então melhorias para que esses insatisfeitos fiquem satisfeitos.

Nesta pesquisa de satisfação notou-se que os alunos estão insatisfeitos com os horários das aulas que são oferecidos pela escolinha de basquete, existem algumas soluções para esse problema um deles já citado acima que pode ser o aumento do número de aulas e que essas aulas fossem de segunda a sexta-feira.

Outra alternativa para reverter essa insatisfação dos alunos, poderia ser a contratação de mais professores por parte da Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer de Palmeira das Missões, buscando assim uma maior carga horária para as aulas e também maior acesso de novos alunos na escolinha.

Para buscar um melhor rendimento de seus alunos a escolinha de basquete poderia investir mais em material pessoal para os alunos tais como uniformes, tênis, joelheiras, para que assim o aluno consiga um melhor rendimento.

Mas no geral os alunos estão satisfeitos com os serviços prestados pela Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, com isso os alunos podem aumentar suas habilidades e qualidades, pois suas exigências com praticantes de basquete em grande parte estão sendo supridas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada na Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões pode identificar o grau de satisfação de vários quesitos pertinentes a Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões. A satisfação é uma resposta do contentamento do indivíduo que recebe o serviço, se ele teve suas expectativas correspondidas ele ficará satisfeito, se essas expectativas não foram alcançadas pelo serviço prestado ele estará insatisfeito, neste caso os indivíduos são os alunos da Escolinha de Basquete.

Como visto uma política pública só é válida quando ela supri uma demanda da sociedade, no caso estudado ela supriu o desejo dos jovens e crianças em praticar uma atividade física e ainda tem o intuito de inclusão social através do esporte.

O primeiro objetivo específico foi identificar o perfil dos alunos da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, o mesmo foi atendido mostrando que a maioria dos alunos é do sexo masculino com idade entre 14 e 17 anos e que estão cursando o ensino fundamental e ensino médio.

Como segundo objetivo específico, buscou mensurar o nível de satisfação dos alunos em relação as suas habilidades e capacidades, e o terceiro objetivo específico buscou possíveis insatisfações dos alunos da Escolinha de Basquete.

Para tanto foi averiguado através do questionário proposto que a maioria dos alunos estão satisfeitos com as melhorias que os mesmos obtiveram no que tange o aumento de suas capacidades e habilidades já que a maioria afirmou que melhorou seu raciocínio, atenção, interação com os outros, capacidade de falar e se expressar. Os alunos também observaram que após a sua entrada na Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões houve muito progresso em suas habilidades no basquete tais como passe, arremesso, posicionamentos, etc, devido à boa orientação dos professores nos fundamentos do basquete, esse quesito também teve alto grau de satisfação por causa da quadra onde é feito os treinamentos, esta por sua vez excelente para a prática de basquete.

Mas como em quase todas as pesquisas de satisfação é difícil não ter alguns descontentamentos como relatados na pesquisa, alguns alunos não sentiram diferença em seu rendimento após a entrada na escolinha, que se deve ao tempo de participação na mesma.

No que tange ao quarto objetivo específico, foi dada a opção dos alunos mostrarem o que pode ser feito para melhorar seu desempenho na Escolinha de Basquete. Os alunos em sua maioria estão insatisfeitos pela falta de horários nos dias de semana que corresponde de

segunda a sexta- feira, o que poderia melhorar seu rendimento e seria muito melhor para que os mesmos fossem mais assíduos nas aulas.

Também foi expresso pelos alunos o desejo para que o material de aprendizado neste caso as bolas para prática de basquete fossem mais novas e modernas e não defasadas como se encontram no momento. E que ao redor da quadra tivesse bebedouros para hidratação durante as aulas.

Essas reivindicações poderiam ser facilmente implementadas na Escolinha de Basquete, pois são itens de baixo valor monetário, e baixo custo de manutenção como no caso dos bebedouros.

Mas pode-se concluir que no geral os alunos estão satisfeitos com a Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, devido ao ambiente onde as aulas são feitas (ginásio), a dedicação dos instrutores e professores e o bom relacionamento com os do seu meio.

Promover a satisfação dos clientes é uma tarefa relativamente difícil, pois o que agrada a uns, desagrade a outros. Porém, é compromisso dos organizadores da Escolinha de Basquete de Palmeira das Missões, oferecerem condições adequadas para os alunos.

Finalizando, é possível concluir que este estudo atingiu aos objetivos propostos, bem como poderá embasar outros estudos e pesquisas de satisfação, em outra pesquisa, por exemplo, podendo focar nas relações entre a família e alunos, pesquisando os dois vieses, que neste trabalho não foi trabalhado.

REFERÊNCIAS

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. *Metodologia Científica*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing no Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009..

CORREIA NETO, J.F. **Elaboração e Avaliação de Projetos de Investimento**: Considerando o Risco. 1. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C.. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 5. ed. São Paulo, Atlas, 2010.

_____. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo. Atlas, 2001.

HAIR, J. F., Jr.; BABIN, B. E.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing.** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip; **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

MOTTA, P. C. **Pesquisando a satisfação do consumidor.** 3. Ed. Rio de Janeiro: Imprinta Express, 2002.

OLIVER, R. L. *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer.* Boston: Irwin/McGraw-Hill, 1997.

RELATÓRIO, **Secretária Municipal de Esporte, Juventude e lazer.** Palmeira das Missões, 2015.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estagio do Curso de Administração: Guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de cursos.** São Paulo: Atlas, 1996.

RUA, M. G. das. **Políticas Públicas.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC;[Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

SARAIVA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. Políticas públicas. Coletânea, vol. 1 e 2. Brasília:ENAP, 2006.

SOUZA, C. **Políticas públicas: questões temáticas e de pesquisa.** **Caderno CRH,** Salvador, n. 39, jul./dez. 2003

STAREPRAVO, F. A. **Políticas públicas de esporte e lazer no Brasil: aproximações, intersecções, rupturas e distanciamentos entre os subcampos político/burocrático e científico/acadêmico.** Tese (Doutorado) Curitiba/Brasil: UFPR, 2011.

TEIXEIRA, E. C. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade.** 2002 – AATR - BA

TUBINO, M. **Estudos brasileiros sobre o esporte: ênfase no esporte-educação.** Maringá: Eduem, 2010. Disponível em: <http://www.defesasocial.al.gov.br/planos-esistemas/sistema-unico-de-seguranca-publica>. Acesso em 10 maio de 2015.

FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M.J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LARÁN, J. A.; ESPINOZA, F. S. **Consumidores satisfeitos, e Então? Analisando a satisfação como antecedente de Lealdade.** Revista de Administração Contemporânea – RAC, v.8, Abr-Jun. 2004, n° 2.

ZOTOVICI, Sandra Aparecida; LOPES, Beatriz R.; RANGEL, Renato; Etal. **Políticas Públicas de Esporte e Lazer no Brasil e Possibilidades de Intersetorialidade.** Belo Horizonte. v. 16, n.3, set/2013.