



**LISBOA
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT**

MESTRADO
MARKETING

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA
DE SERVIÇOS DE EXPLICAÇÕES:
PERSPETIVA DO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO**

MARGARIDA MARIA DÂMASO GOMES

JANEIRO – 2015



**LISBOA
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT**

MESTRADO
MARKETING

**TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO**

**PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA
DE SERVIÇOS DE EXPLICAÇÕES:
PERSPETIVA DO ENCARREGADO DE EDUCAÇÃO**

MARGARIDA MARIA DÂMASO GOMES

ORIENTAÇÃO:

PROF.^a DOUTORA MARIA MARGARIDA DE MELO COELHO DUARTE
PROFESSORA ASSOCIADA DO ISEG

JANEIRO – 2015

DEDICATÓRIA E AGRADECIMENTOS

Dedico o trabalho final de mestrado às pessoas mais importantes da minha vida: aos meus pais, à minha irmã e ao meu namorado. Muito obrigada pelo apoio, motivação, paciência e suporte incondicional!

Obrigada aos meus pais por me proporcionarem uma excelente educação que me levou até aqui e por me fazerem acreditar que era capaz de dar mais este passo que me fez crescer a nível pessoal e intelectual.

Agradeço imenso ao meu namorado por toda a paciência, disponibilidade, carinho e compreensão ao longo de todos estes meses de estudo e investigação.

Quero agradecer a oportunidade de desenvolver esta dissertação com a orientação da Prof.^a Dr.^a Maria Margarida Duarte. Obrigada por partilhar o seu conhecimento, experiência e sabedoria, assim como também todos os comentários valiosos que foram essenciais para o rigor e melhoria contínua do desenvolvimento do trabalho.

Quero também agradecer a todas as pessoas que tornaram este trabalho possível pela sua disponibilidade para a realização das entrevistas e pela motivação que me deram.

Este trabalho não existiria sem vocês. Muito obrigada!

"A child without education is like a bird without wings."

Provérbio tibetano

RESUMO

Este estudo tem como principal objetivo compreender o processo de decisão de compra de explicações na perspectiva do encarregado de educação (E.E.). As questões de investigação específicas a que a presente dissertação procura responder são: saber quem reconhece a necessidade do serviço; quais os principais motivos para a procura do serviço de explicações; quem faz a pesquisa de informação; que informações são procuradas; a que meios se recorre para obter a informação pretendida; quais são os critérios de escolha mais relevantes; qual é o critério de escolha decisivo de compra; saber se a decisão de compra é individual ou conjunta; conhecer a razão que origina a mudança/desistência do serviço; e, quem reconhece o problema que a origina.

Foram realizadas entrevistas pessoais semiestruturadas a E.E. através das quais se obteve informações de natureza qualitativa. Os resultados obtidos na investigação indicam que, por norma, é a mãe (E.E.) que reconhece a necessidade do serviço. Melhorar o desempenho escolar bem como a preparação para testes e exames nacionais foram os motivos mais mencionados pelos E.E. Geralmente, o E.E. é o responsável pela pesquisa de informação embora os familiares tendam a ajudar nessa procura quando estão mais próximos do explicador ou das pessoas relacionadas com ele. As informações mais procuradas são o preço, os horários e referências de familiares e amigos. Os E.E. tendem a recorrer a fontes pessoais para obter as informações que procuram. Os critérios de escolha mais referidos foram a simpatia do explicador e a perceção de que este proporcionaria melhorias nos resultados académicos do seu educando. No momento da compra, os critérios de escolha mais decisivos foram a simpatia e as competências científico-pedagógicas do explicador. A decisão tende a ser individual e feita pelo E.E. A incompatibilidade na relação entre explicador e explicando, a perceção de falta de competências do explicador, o educando não aproveitar devidamente a explicação, a falta de disponibilidade horária e a má localização foram as razões que levaram à desistência do serviço/explicador. Quem reconheceu a necessidade do serviço coincidiu com quem reconheceu o problema que originou a mudança/desistência do mesmo.

Palavras-chave: explicações, encarregado de educação, processo de decisão de compra.

ABSTRACT

This study aims to understand the purchase decision process of private tutoring services by parental guardians (P.G.). The research questions that this study seeks to answer are: to know who recognizes the need for the service; what are the main reasons for the demand of private tutoring; who does the information search; which information are searched; which means are used to search such information; which principles are decisive in the decision making; what is the decisive criteria in the purchase decision; to know if the purchase decision is individual or shared, to know the reason that cause the change/interruption of the service; and, who recognizes the causes of such problem.

Personal semi-structured interviews were carried out with the P.G. through which obtained information of a qualitative nature. The results obtained through the investigation showed that it is the mother P.G. the first one to recognize the need for the service. Improving school success as well as preparing for tests and national exams, were the top mentioned needs by the P.G. Overall, the P.G. is the responsible for the information research, although family members tend to help on that search when they are closer to the tutor or to the people related to him. The most searched information is the price, schedules and references from family and friends. P.G. tend to use personal sources to obtain the information. The most mentioned choice criteria were friendliness of the tutor and the perception that he can facilitate real improvement in academic results. The most decisive choice criteria when the moment comes for the actual purchase were being friendly and having good scientific and pedagogical qualifications skills. The purchase decision tends to be individual and carried out by the P.G. The incompatibility in the relationship between tutor and pupil, the lack of the tutor's qualifications, the student not taking full benefit from the lesson, the lack of schedule availability and bad location were the reasons that led to the end of the private tutoring services. Those that recognized the need for hiring such service matched with those who acknowledged the problem that first led to its change/extinction of the same service.

Key Words: private tutoring, parental guardian, purchase decision process.

INDICE GERAL

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	3
1.1 Contextualização e delimitação do estudo	3
1.2 Propósito do estudo e objetivos específicos.....	4
1.3 Relevância académica e empresarial	5
CAPÍTULO 2 - REVISÃO DE LITERATURA	6
2.1 Introdução	6
2.2 Evolução das explicações	6
2.3 Explicações em Portugal.....	8
2.4 Processo de decisão de compra.....	9
2.4.1 Pré-compra	11
2.4.2 Compra.....	14
2.4.3 Pós-compra.....	15
2.5 Objetivo geral e questões de investigação específicas.....	15
CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA E RECOLHA DE DADOS.....	17
3.1 Introdução	17
3.2 Método de pesquisa.....	17
3.3 Entrevista	17
3.4 Amostragem.....	18
CAPÍTULO 4 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	19
4.1 Introdução	19
4.2 Caracterização da amostra	19
4.3 Análise e discussão de resultados	19
4.3.1 Pré-compra	20
4.3.2 Compra.....	30
4.3.3 Pós-compra.....	32
CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES DE INVESTIGAÇÃO E SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÃO FUTURA	35
5.1 Conclusões do estudo empírico	35
5.2 Limitações da investigação e sugestões para investigações futuras	39
REFERÊNCIAS.....	40
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 – Processo de decisão de compra	10
Figura 2.2 – Modelo conceptual.....	16

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 – Motivação para o recurso a explicações	12
Tabela 2.2 – Procura de informação sobre serviços de explicação.....	13
Tabela 4.1 – Motivação para o recurso a explicações.....	23
Tabela 4.2 – Procura de informação.....	26
Tabela 4.3 – Critérios de escolha mais relevantes.....	30

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização e delimitação do estudo

A educação tem sido objeto de estudo em várias áreas de investigação, desde a sociologia à economia e discutida segundo múltiplas perspetivas. Atualmente parece haver consenso no que diz respeito à importância da educação, sendo esta fundamental para a construção de uma sociedade democrática, para a coesão social e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Consequentemente, as famílias procuram, sempre que possível, as melhores respostas educativas para os seus educandos, auxiliando-se de estratégias para as atingir (Costa, Ventura, Neto-Mendes, & Martins, 2013). Segundo Davies (2004), as famílias procuram estratégias educativas que possam apoiar e melhorar o desempenho escolar dos seus educandos sendo a procura de serviços de explicações uma das estratégias adotadas.

As explicações, também conhecidas como uma “atividade na sombra” ou como um “sistema educativo na sombra”, são definidas como uma educação fora do sistema escolar formal, em que o explicador ensina uma determinada disciplina em troca de remuneração (Tansel & Bircan, 2006). A designação de atividade na “sombra” justifica-se por várias razões: a) as explicações existem paralelamente ao sistema de ensino formal e acompanham-no; b) elas seguem o sistema de educação formal e acompanham-no nas suas mudanças; c) a atenção, em praticamente todas as sociedades, foca-se no sistema formal e não no sistema “na sombra”; e d) as características da atividade na “sombra” são menos definidas em termos de regulamentação (Costa et al., 2013).

O recurso a explicações sempre existiu com o intuito de ajudar muitos alunos a alcançar um melhor desempenho académico. Inicialmente, as famílias recorriam a explicadores domésticos porque não existiam empresas que oferecessem este tipo de serviço. Contudo, nas últimas décadas, o crescente valor dado pelas famílias à educação, entre outros fatores que serão explicados posteriormente, gerou um ambiente propício ao aparecimento de mais respostas educativas (Costa et al., 2013). Atualmente, o explicador doméstico coexiste com empresas que oferecem o mesmo serviço e, por vezes, incluem ofertas de serviços adicionais valorizados pelas famílias, como transporte, alimentação, livros, entre outros (Barrow & Lochan, 2012).

A importância deste serviço é notória, tanto para pais e estudantes como para professores e explicadores. Da parte dos pais, porque reconhecem que as explicações são um recurso

que potencia o sucesso escolar dos seus educandos acreditando que com o apoio das explicações, poderão obter melhores resultados e, conseqüentemente, melhores perspectivas de futuro tanto a nível académico, como profissional (Costa, Neto-Mendes, Ventura, & Azevedo, 2008). Da parte dos estudantes, porque reconhecem que a explicação potencia o seu desempenho académico e aumenta a probabilidade de obterem melhores resultados nos testes e exames nacionais. Finalmente, da parte dos professores e explicadores, porque acreditam que o serviço de explicação é uma oportunidade de melhorar o salário ou, até mesmo, de se transformar numa oportunidade de emprego (Costa et al., 2008).

1.2 Propósito do estudo e objetivos específicos

Um dos campos de estudo do comportamento do consumidor é o processo de decisão de compra. Este processo envolve a análise do comportamento das pessoas ao escolherem entre uma ou mais opções de compra tendo em consideração que uma compra é a resposta para um problema ou necessidade detetada (Solomon, 2013).

A escolha deste tema deve-se, em primeiro lugar, ao interesse pessoal pelas explicações em Portugal e ao comportamento do encarregado de educação relativamente ao serviço, de modo a ajudar as empresas que exercem atividade neste setor. O objetivo geral de investigação deste trabalho é procurar compreender como decorre o processo de decisão de compra de explicações na perspetiva do encarregado de educação, isto é, analisar todas as fases do processo, desde o reconhecimento da necessidade de recorrer ao serviço até à pós-compra do mesmo.

De maneira a responder ao objetivo geral de investigação são formuladas dez questões de investigação específicas que estão divididas em três fases:

Na fase da pré-compra:

- Q1. Quem reconhece a necessidade de um serviço de explicações?
- Q2. Quais os principais motivos para a procura do serviço de explicações?
- Q3. Quem faz a pesquisa de informação?
- Q4. Que informações são procuradas?
- Q5. A que meios o encarregado de educação recorre para obter a informação pretendida?

Q6. Quais são os critérios mais relevantes para a escolha do explicador/estabelecimento?

Na fase da compra:

Q7. Qual é o critério de escolha decisivo no momento da compra?

Q8. A decisão de compra é individual ou conjunta?

Na fase da pós-compra:

Q9. Qual é a razão que origina a mudança/desistência do serviço?

Q10. Quem reconhece o problema detetado que leva à mudança/desistência do serviço?

1.3 Relevância académica e empresarial

Como o mercado das explicações está em crescimento e as empresas e explicadores individuais procuram atrair mais explicandos é fundamental que desenvolvam estratégias de marketing e comunicação mais eficientes e eficazes de modo a atender às necessidades e expectativas dos seus clientes e potenciais clientes. Para criar respostas adequadas é necessário estudar as características dos consumidores de explicações bem como compreender o processo de decisão de compra do consumidor. Este conhecimento pode ter um papel muito importante para o desenvolvimento e melhoria da prestação do serviço, bem como de pistas para captação de alunos.

Neste sentido, e uma vez que na fase de revisão de literatura não foram encontrados estudos de referência sobre o tema, pretende-se dar um contributo para o conhecimento académico sobre o processo de decisão de compra de explicações em Portugal, na perspetiva do encarregado de educação.

CAPÍTULO 2 - REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Introdução

O segundo capítulo é dedicado à revisão de literatura sobre a evolução e expansão do serviço das explicações ao nível global e em Portugal, bem como algumas características das famílias e estudantes que usufruem do serviço. Seguidamente, é abordado o processo de decisão de compra de explicações e, por fim, é apresentado o objetivo geral de investigação bem como as questões de pesquisa específicas que irão guiar a presente dissertação.

2.2 Evolução das explicações

De acordo com Bento e Ribeiro (2013, p.71), as explicações são “um conjunto de atividades estruturadas e desenvolvidas, fora do ambiente escolar, que têm como principal objetivo melhorar o desempenho escolar, bem como a motivação dos alunos”. Esta atividade existe em praticamente todos os países do mundo, no entanto com designações muito diferentes (Ventura, 2008). Existem diferenças no que diz respeito às tradições, às escolhas políticas, às condições sociais e às próprias configurações do serviço em cada país (Ventura, 2008).

Geralmente, as explicações são consideradas uma forma de ensino privado mas, por vezes, o governo integra programas de recuperação nas escolas para os alunos com dificuldades de aprendizagem numa determinada disciplina (Dang & Rogers, 2008). Os prestadores do serviço são variados e a própria oferta pode divergir muito (Bray & Lykins, 2012). O serviço pode incluir não apenas explicação individualizada mas também em grupo, pode ser prestado não só por explicadores em tempo integral e professores mas também por estudantes universitários, professores reformados e membros da comunidade (Costa et. al., 2008). Este serviço pode ser prestado a nível local, regional, nacional e internacional (Bray & Lykins, 2012).

As explicações têm uma longa história na Europa, apesar de não se ter dado muita atenção a este tema a nível das pesquisas. Isto porque, apesar da sociedade saber da sua existência, esta atividade não é muito mencionada fora dos circuitos sociais (Ventura, 2008).

Em termos económicos, este serviço tem vindo a alcançar, nas últimas décadas e um pouco por todo o mundo, um crescimento que fez com que a explicação convencional fosse substituída, aos poucos, por negócios com maiores dimensões, onde estão inseridas

as redes de centros de explicação e de apoio escolar e, até mesmo, o *franchising* (Costa, et al, 2013).

Segundo Ventura (2008), a explicação tradicional – em que um explicador ensina os conteúdos pedagógicos e esclarece dúvidas aos seus explicandos à volta de uma mesa – é menos predominante nos dias de hoje, porém ainda é muito frequente. Devido à clandestinidade desta atividade, torna-se difícil compreender o verdadeiro panorama do negócio pois os explicadores e os seus explicandos tendem a ser discretos. Em França, por exemplo, são estimadas 80% de vendas não declaradas no que diz respeito a esta atividade. Em Espanha, as explicações são consideradas uma segunda atividade que nem sequer é sujeita a impostos e, por conseguinte, não se declara a atividade aos serviços de segurança social. A ARCAP (*Asociación Regional Canaria de Formación Profesionalizada*) afirma que esta atividade faz gerar cerca de 28.5 milhões de euros, por ano, nas ilhas das Canárias. Foram desenvolvidas pesquisas por esta mesma associação (ARCAP) e estimaram que cerca de 1500 explicadores continuam a exercer a sua profissão na escola pública e a praticar a atividade de explicadores nas ilhas das Canárias. Na Áustria, a indústria das explicações é praticamente “invisível” sendo o mercado negro uma explicação para esse silêncio predominante (Ventura, 2008).

A indústria das explicações atinge uma enorme escala principalmente na Ásia, África, Europa Oriental e América Latina (Postlethwaite, 2000). Por exemplo, na República da Coreia cerca de 90% dos estudantes do ensino básico têm explicações e em Bengala, na Índia, cerca de 60% (Bray & Lykins, 2012). Em relação ao ensino secundário, por exemplo, em Hong Kong, na China, cerca de 85% dos estudantes frequentam explicações (Bray & Lykins, 2012), no Japão 70% dos alunos, 83% na Malásia, quase 100% nas Maurícias e cerca de 50 a 60% em países como o Brasil, Egito, República da Coreia, Malásia, Ilhas Maurício, Marrocos, Myanmar, Sri Lanka, Taiwan, Tanzânia e Zimbábwe, entre outros (Postlethwaite, 2000). Nos restantes países da Ásia os números são mais baixos mas a tendência é de crescimento (Bray & Lykins, 2012).

O serviço é mais frequente em países onde a educação é vista como uma vantagem social e económica que permite ao estudante alcançar um *status* mais elevado (Chapman, 2001). Segundo este autor, a Coreia é o país com mais alunos a frequentar explicações. A maior frequência desta atividade, em muitos países, deve-se ao facto de os professores terem

salários muito baixos e, por essa razão, procurarem melhorar o seu orçamento exercendo esta atividade (Chapman, 2001).

O estudo de Chapman (2001) refere que as famílias estão dispostas a gastar cerca de 10 a 20% do seu orçamento familiar em explicações. Estudos conduzidos na Malásia referem que as famílias monoparentais gastam significativamente mais em despesas com explicações do que as famílias biparentais (Jelani & Tan, 2012). Por vezes, as famílias analisam e estimam, de forma informal, o proveito que terão, a longo prazo, do investimento em serviços de explicações para os seus filhos (Bray & Kwok, 2003). No entanto, essas decisões dependem de outros critérios de escolha, como por exemplo: o preço, a acessibilidade ao local e a estrutura familiar de cada aluno (Bray & Kwok, 2003).

Um estudo de Baker e Letendre (2005), citado por Bento (2009), analisou as respostas dos alunos no TIMSS (*Trends in International Mathematics and Science Study*) sobre explicações e concluiu que quatro em cada dez alunos do sétimo e oitavo anos frequentavam explicações em todos os países da amostra.

Smyth (2008) refere que os alunos que frequentam explicações tendem a: ter melhores resultados na escola; serem estudantes do sexo feminino; estudantes de classe média; estudantes que pretendem garantir notas mais altas; estudantes com maior nível de envolvimento no estudo tanto em casa como na escola; e a terem maiores aspirações educacionais.

Atualmente, não é confirmada a ideia de que as explicações são, principalmente, para alunos com baixo aproveitamento escolar. Pelo contrário, as famílias referem recorrer a este serviço para melhorar os resultados escolares dos seus filhos pois reconhecem o impacto positivo do serviço, acreditando que este potencia melhores perspetivas de futuro tanto a nível académico como profissional (Costa et al., 2013).

2.3 Explicações em Portugal

Em Portugal, a investigação tem sido desenvolvida, principalmente, pelo Projecto Xplika. O projeto consiste em investigar o panorama das explicações em Portugal com o objetivo de compreender: 1) a escala do fenómeno; 2) a relação entre as explicações e o desempenho das escolas; 3) o sucesso e insucesso académico dos alunos; e 4) o nível de equidade social dos alunos e das respetivas famílias no acesso à Educação (www.ua.pt). A equipa de investigação do projeto Xplika pertence ao Departamento de Ciências da

Educação da Universidade de Aveiro e é financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia e pelo Programa Operacional Ciência e Inovação 2010. Os investigadores responsáveis pelo desenvolvimento deste projeto são o Dr. António Neto Mendes, o Dr. Alexandre Ventura e o coordenador Dr. Jorge Adelino Costa (Bento, 2009).

Segundo uma publicação no Jornal de Notícias em 2006, mais de 60% dos estudantes que frequentam o 12º ano de escolaridade recorrem a explicações (Bento, 2009). Esses mesmos estudantes frequentam explicações dez ou mais horas semanais e as respetivas famílias gastam entre 200 a 250 euros mensais com este serviço (Bento, 2009).

As famílias com maior poder económico têm, conseqüentemente, maior poder de escolha e a possibilidade de recorrer, com mais facilidade, a explicações (Bento & Ribeiro, 2013). Por essa razão, a maioria dos alunos que frequenta explicações em Portugal, são alunos que pertencem a famílias com uma melhor situação financeira e em que pelo menos um dos pais tem habilitações literárias superiores (Costa, et al., 2013).

Segundo Bento e Ribeiro (2013), as escolas privadas, comparativamente às escolas públicas, que ocupam as melhores posições nos *rankings* a nível nacional, são as escolas que têm mais alunos a usufruir de explicações, as suas famílias de maior poder económico podem proporcionar aos seus educandos um apoio mais individualizado.

O governo Português tem vindo a tentar regulamentar a atividade das explicações com a aprovação de alguns documentos legislativos. Em 1990, a Portaria 621/1999 de 14 de Agosto foi publicada com o objetivo de evitar que os professores das escolas públicas possam prestar explicações “aos mesmos destinatários da sua atividade principal”, citado por Costa et. al. (2007) em Bento (2009). Mais tarde, em 2005, surge a Portaria 814/2005, de 13 de Setembro, que determina que “o professor de escola pública não poderá fornecer explicações aos mesmos alunos das suas turmas ou da escola onde exerce a sua atividade principal” (Bento, 2009).

Segundo Costa et. al. (2008), uma das razões que leva ao crescimento do serviço de explicações, em Portugal, é a existência de um elevado número de professores desempregados que vê nas explicações uma oportunidade de negócio.

2.4 Processo de decisão de compra

O setor das explicações insere-se no setor terciário, também conhecido como setor de serviços. Por essa razão é importante referir que existem algumas diferenças entre o

processo de decisão de compra de bens e o processo de decisão de compra em serviços. Ao contrário do que acontece quando se trata da compra de bens, os clientes de serviços tendem a: perceber riscos mais elevados associados à compra; ser mais leais a uma marca; confiar mais em fontes pessoais de informação; e a ter menos alternativas a considerar (Hoffman & Bateson, 2006). Tendo em conta estas diferenças, o processo de decisão de compra do consumidor será abordado na perspetiva dos serviços.

Solomon (2013) caracteriza o comportamento de compra do consumidor relativamente ao processo de decisão de compra como a forma como o consumidor avalia e escolhe os bens/serviços face a uma necessidade ou problema reconhecido. O autor refere que o comportamento de compra varia muito dependendo das variáveis que influenciam a decisão de compra, tais como variáveis culturais, sociais, pessoais e psicológicas.

Tal como ilustra a Figura 2.1, o processo de decisão de compra do consumidor envolve três fases: a pré-compra; a compra; e a avaliação pós-compra (Hoffman & Bateson, 2006).



Figura 2.1 - Processo de decisão de compra

Segundo Solomon (2013), podem existir vários atores a desempenhar diferentes papéis no processo de decisão de compra. O iniciador é o ator que identifica a necessidade ou problema em primeiro lugar podendo ser, ou não, o consumidor final. O influenciador é o agente que influencia a decisão de compra, o decisor é o ator que decide a compra de determinado produto, o comprador é quem realiza o ato da compra e, por fim, o utilizador é quem irá consumir o produto ou serviço. Tendo em conta os papéis dos diversos atores no processo de tomada de decisão de compra, este torna-se mais complexo em termos de análise pois não existe apenas o consumidor, mas sim diversos intervenientes no decorrer do processo.

2.4.1 Pré-compra

A pré-compra envolve um conjunto de atividades realizadas pelo consumidor antes de adquirir o serviço em questão (Hoffman & Bateson, 2006). Tal como é ilustrado na Figura 2.1, a pré-compra está dividida em três fases: reconhecimento da necessidade, procura de informação e avaliação de alternativas. O reconhecimento da necessidade é a primeira fase do processo e ocorre quando o indivíduo reconhece uma discrepância entre o seu estado ideal e o seu estado real, isto é, quando existe uma disparidade entre o que ele deseja e a situação em que se encontra (Solomon, 2013).

Segundo um estudo de Davies (2004) as famílias referem com frequência que procuram o serviço de explicações porque é mais económico e flexível do que optar pelo ensino em escolas privadas, considerando-o como uma mais-valia e um complemento ao ensino formal. Dang e Rogers (2008) argumentaram que a necessidade de recorrer a um serviço de explicações surge como uma forma de complementar o ensino formal pois o serviço é percecionado pelo consumidor como um serviço mais personalizado e individualizado, fornecendo um mecanismo de entrega mais flexível. Farah (2011) mencionou que a falta de tempo por parte dos pais para acompanhar os educandos com os deveres da escola eram um dos motivos para as quais procuravam serviços de explicações. Segundo Ireson (2004) as razões que levam à procura de explicações são: a) a procura de ajuda para ter bons resultados nos testes e exames nacionais; b) aprender os conteúdos das disciplinas mais depressa; c) ter uma ajuda adicional para além do trabalho feito na escola; d) não aprender bem com os professores da escola; e) falta de apoio na escola; e, por fim, f) quando os próprios professores recomendam o recurso às explicações.

De acordo com o estudo de Barrow e Lochan (2012), com uma amostra de 801 estudantes do ensino secundário da Venezuela, as motivações que os levavam a procurar as explicações eram as seguintes: serem fracos em determinadas disciplinas (72,6%); compreenderem melhor os conteúdos pedagógicos com as explicações (75,8%); para garantir que conseguiam ter notas para a sua primeira escolha na faculdade (83%); os pais é que insistiam para que os filhos frequentassem as explicações (54,3%); o estudante não tinha escolha no assunto, pois a decisão era dos pais (41,1%).

A Tabela 2.1 apresenta uma súmula das necessidades identificadas, por diversos autores, que levam à procura de um serviço de explicações.

Tabela 2.1 – Motivação para o recurso a explicações

Item	Origem do Item
Ensino individual	Dang e Rogers (2008)
Melhorar o desempenho escolar	Davies (2004)
Falta de tempo da parte dos E.E. para acompanhar os educandos com os deveres escolares	Farah (2011)
Mais económico que o ensino privado	Davies (2004)
Mais flexível que o ensino privado	Davies (2004)
Preparação para os exames nacionais	Costa et al. (2008) e Ireson (2004)
Expetativas sobre os retornos da educação para os seus filhos	Dang e Rogers (2008)
Para possibilitar a entrada na faculdade e curso desejado	Dang e Rogers (2008) e Barrow e Lochan (2012)
Para compreender melhor as matérias	Barrow e Lochan (2012)
Aprender os conteúdos das disciplinas mais depressa	Ireson (2004)
Complemento ao ensino formal	Ireson (2004) e Davies (2004)
Falta de apoio na escola	Ireson (2004)
Não aprender bem com os professores	Ireson (2004)
Ajuda nos TPC's (Trabalhos para casa)	Ireson (2004) e Davies (2004)

Uma vez reconhecida a necessidade, começa a fase da pesquisa de informação, em que o consumidor procura recolher as informações necessárias com o intuito de satisfazer a sua necessidade (Solomon, 2013). Como já foi referido anteriormente, quando se trata de serviços o consumidor tende a procurar mais informações que no caso de bens, terminando a sua pesquisa quando sente que é possível tomar uma decisão consciente e razoável (Solomon, 2013).

Segundo Solomon (2013) a procura de informação pode ser externa ou interna. A procura de informação interna tem por base lembrança, isto é, a informação presente na memória do consumidor acerca de uma determinada categoria de produto/serviço. Essas informações podem ser experiências passadas, observação ou associação de marcas por parte do indivíduo. A procura de informação interna, muitas vezes, é acompanhada pela procura de informação externa (Solomon, 2013). Isto acontece quando, para além da informação que o consumidor tem na memória, este procura obter informações em

publicidade, em conversas com amigos, familiares ou especialistas (Hoffman & Bateson, 2006). Através da procura externa, é possível ao consumidor obter informações importantes tais como: a avaliação de produtos/serviços alternativos; os critérios de avaliação face os quais seja possível compará-los; a importância desses mesmos critérios; os atributos de cada produto/serviço; os benefícios que os vários atributos proporcionam ao consumidor, entre outras informações.

Relativamente à procura de informação, segundo a organização EIA - *Education Industry Association* (www.educationindustry.org), os consumidores de explicações, por vezes, procuram obter informações com explicadores através de entrevistas, formais ou informais tais como: anos de experiência do explicador; que qualificações tem; que materiais oferece; como faz a avaliação dos seus alunos; que materiais o explicando precisa de ter; se a explicação vai ser individual ou em grupo; preço; se existe contrato ou não e caso exista que condições tem; como se pode rescindir o contrato; se o explicador tem ou não uma filosofia de ensino particular; e de que forma vai comunicar com os encarregados de educação seja por telemóvel, por correio eletrónico ou pessoalmente. A Tabela 2.2 apresenta uma síntese de informações que o encarregado de educação tende a procurar antes de tomar a decisão de compra de explicações.

Tabela 2.2 - Procura de informação sobre serviços de explicação

Item	Origem do Item
Anos de experiência do explicador	EIA (2014)
Qualificações do explicador	EIA (2014)
Materiais oferecidos	EIA (2014)
Como é feita a avaliação dos explicandos	EIA (2014)
Que materiais o explicando precisa de ter	EIA (2014)
Explicação é individual ou em grupo	EIA (2014)
O preço da explicação	EIA (2014)
Existência de contrato, condições e como o restringir	EIA (2014)
Se o explicador tem ou não uma filosofia de ensino particular	EIA (2014)
Forma de comunicar com o encarregado de educação: seja por telemóvel, correio eletrónico ou pessoalmente	EIA (2014)
Existência de transporte	Barrow & Lochan (2012)
Oferta de alimentação	Barrow & Lochan (2012)

A qualidade de ensino em serviços como a explicação é uma questão importante para as famílias que procuram explicadores. Trata-se de uma decisão que é tipicamente de elevado envolvimento e face à qual se percebe um grau elevado de risco. Quando as famílias optam por este serviço, estas tendem a ser confrontadas com a dificuldade em avaliar a qualidade do serviço visto que a regulamentação é limitada ou, mesmo, inexistente. Algumas famílias vão desperdiçar recursos escassos em explicadores ineficazes (Ireson, 2004).

Segundo Hoffman e Bateson (2006), o consumidor, após a pesquisa de informação, começa a avaliar as suas alternativas. Segundo o autor, a avaliação de alternativas pode ser feita de forma sistemática ou não-sistemática. Isto é, seguindo uma lógica formal ou por intuição. Em relação à avaliação de alternativas por parte dos encarregados de educação, os estudos académicos são quase inexistentes. É extremamente importante que o gestor de marketing estude, cuidadosamente, esta fase do processo para compreender os consumidores obtêm informações e que critérios usam e valorizam para a tomada de decisão final (Solomon, 2013).

2.4.2 Compra

A decisão de compra é o momento do processo em que o decisor, com expectativas do desempenho do serviço, toma a sua decisão. Esta decisão pode ser individual ou familiar. Quando a decisão de compra é familiar, dois ou mais membros da família avaliam, selecionam ou utilizam um produto/serviço (Solomon, 2013). Nesse caso, é relevante estudar componentes, tais como: a idade do casal; idade dos filhos; se são famílias monoparentais ou biparentais. No caso do serviço em estudo, o educando consome o serviço mas a decisão de compra pode ser tomada pelo encarregado de educação ou outra entidade.

Relativamente à decisão de compra do serviço em questão, pouco se sabe sobre os fatores que influenciam a decisão dos alunos e das respetivas famílias (Ireson, 2004). Por vezes, o consumidor pode utilizar heurísticas, isto é, regras simplificadoras de decisão para tomar a sua decisão de compra (Solomon, 2013) como por exemplo escolher o explicador, porque um colega melhora consideravelmente o seu desempenho após recorrer aos seus serviços. Os alunos e as famílias estão inseridos em redes sociais e, por sua vez, são influenciados e influenciadores relativamente a valores e práticas dos outros (Ireson, 2004).

2.4.3 Pós-compra

Segundo Hoffman e Bateson (2006), a avaliação pós-compra é a última fase do processo e pode ocorrer ao mesmo tempo que o serviço está a ser consumido. O consumidor percebe diferentes níveis de dissonância cognitiva, ou seja, a dúvida de ter tomado a decisão de compra acertada. Este período é extremamente importante na medida em que o consumidor se apercebe se as suas expectativas foram satisfeitas. Quando o consumidor reconhece que tomou a decisão acertada irá, provavelmente, divulgar positivamente o serviço através do passa-palavra, redes sociais ou outros meios (Hoffman e Bateson, 2006).

Acontece que, as etapas do processo de decisão de compra, nem sempre são conduzidas numa sequência tão racional porque o consumidor raramente tem recursos, especialmente o tempo, para pesar todas as alternativas até chegar à decisão final. Muitas vezes o consumidor contenta-se com uma solução satisfatória. A esta perspetiva sobre a tomada de decisão dá-se o nome de racionalidade limitada (Solomon, 2013). Há, contudo, que referir que a escolha de serviços de explicação é tipicamente uma decisão complexa e, por isso, o esforço para tomar uma boa decisão.

2.5 Objetivo geral e questões de investigação específicas

O objetivo geral de investigação a que este trabalho se propõe a responder é:

- Como decorre o processo de decisão de compra de explicações na perspetiva do encarregado de educação?

Para uma melhor compreensão dos tópicos a investigar é apresentado um modelo conceptual (Figura 2.2). O modelo descreve, de uma forma simplificada, o processo de decisão de compra complexa do consumidor nas suas três fases. As questões específicas de investigação são dez e estão numeradas ao longo do processo.

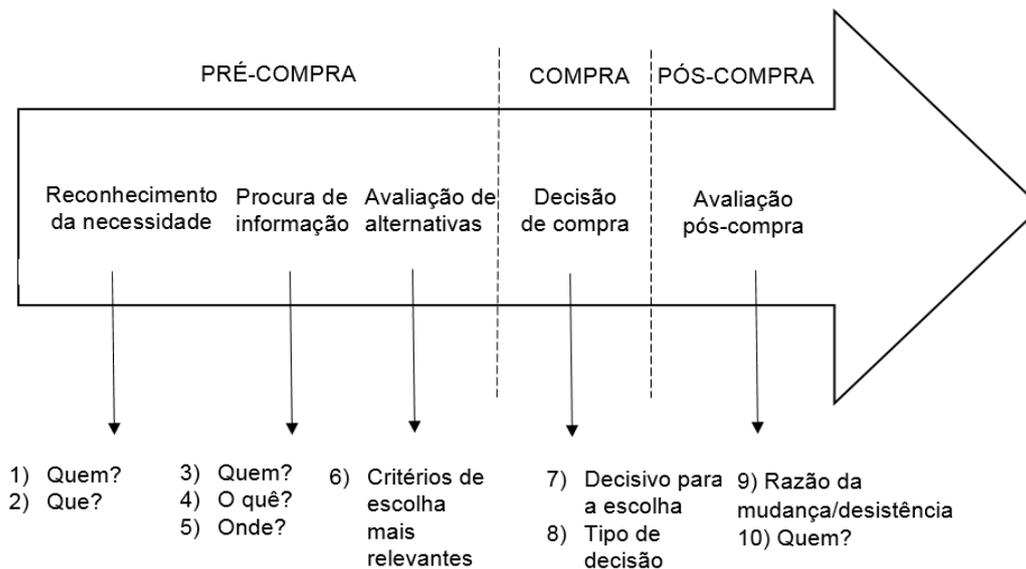


Figura 2.2 – Modelo conceitual

Na fase da pré-compra do serviço de explicações pretende-se saber (1) quem reconhece a necessidade do serviço pois não se sabe se é o encarregado de educação, o educando, a professora do respetivo ou outra entidade, o iniciador do processo. Para além de ser fundamental saber quem é o iniciador do processo de decisão de compra é essencial perceber (2) os motivos que levam à procura do serviço de explicações. Na fase da procura de informação pretende-se tomar conhecimento de (3) quem realiza a pesquisa de informação, (4) que informações são procuradas e (5) a que meios este recorre para obter a informação que pretende. Na avaliação de alternativas, procura-se saber (6) quais são os critérios mais relevantes para a escolha do explicador/estabelecimento. Para a fase da decisão de compra são formuladas apenas duas questões de pesquisa. Em primeiro lugar, pretende-se saber: (7) qual é o critério de escolha decisivo no momento da compra; (8) se a decisão de compra é individual ou conjunta. Para a fase da pós-compra são formuladas mais duas questões de investigação com o intuito de compreender (9) qual é a razão, ou motivo, que origina a mudança/desistência do serviço e, ao mesmo tempo, tomar conhecimento (10) de quem reconhece o problema que leva a essa mudança/desistência. É muito importante perceber as razões que podem levar à desistência do serviço e quem é o agente que reconhece o problema para que seja possível minimizar o número de desistências.

CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA E RECOLHA DE DADOS

3.1 Introdução

Neste capítulo é descrito o método de pesquisa adotado no estudo da seguinte forma: justificação da abordagem de pesquisa, identificação dos instrumentos de recolha de dados, procedimentos usados para a recolha de dados, definição da população, caracterização da amostra e, por fim, a preparação para a análise de dados.

3.2 Método de pesquisa

Esta pesquisa tem como objetivo proporcionar conhecimento aprofundado sobre o comportamento dos encarregados de educação no processo de decisão de compra de explicações. A pesquisa é qualitativa e descritiva, interpretando os dados obtidos através de entrevistas pessoais semiestruturadas realizadas a encarregados de educação que tivessem ou tivessem tido o educando a frequentar serviços de explicação. A abordagem de pesquisa é exploratória, uma vez que existe pouco conhecimento empírico sobre o tema e porque se pretende explorar e examinar o comportamento do encarregado de educação para proporcionar um melhor conhecimento e compreensão sobre o processo de decisão de compra de explicações.

3.3 Entrevista

A técnica de recolha de dados adotada para este estudo foi a entrevista pessoal semiestruturada (Anexo 1). Esta técnica permite conhecer os motivos, as crenças e as atitudes implícitas ao processo de decisão de compra do consumidor de explicações. Adicionalmente, a realização de entrevistas semiestruturadas proporciona uma recolha de dados que possibilita aprofundar questões de forma mais individualizada.

Para responder ao objetivo geral de investigação e às questões de investigação específicas a que este trabalho se propõe responder foram, em primeiro lugar, realizadas oito entrevistas pessoais semiestruturadas a encarregados de educação que tivessem ou tivessem tido educandos a frequentar serviços de explicações.

Para melhor caracterizar a amostra foi pedido ao entrevistado que, após a entrevista, preenchesse uma ficha sobre as suas características sociodemográficas (Anexo 2). O objetivo dessa ficha foi complementar e acrescentar algumas informações ao estudo. Para além de que caracteriza melhor a amostra, procurando encontrar coerências com os estudos referidos na revisão de literatura, tais como: a idade dos encarregados de

educação, a idade dos filhos, as famílias monoparentais ou biparentais, habilitações literárias dos encarregados de educação, rendimento do agregado familiar e o rendimento subjetivo do agregado.

3.4 Amostragem

A amostragem foi não probabilística, por conveniência. Os encarregados de educação entrevistados foram indivíduos que se mostraram disponíveis para cooperar com o estudo. Todos os elementos da amostra são: (1) encarregados de educação que têm ou tiveram os seus educandos a frequentar serviços de explicações e (2) residentes no concelho do Seixal.

A amostra é de pequena dimensão e não representativa da população. De acordo com Sousa e Baptista (2010) este tipo de amostragem impede que os resultados do estudo possam ser extrapolados para a população. Apesar dos resultados poderem ser enviesados e não permite tirar conclusões generalizáveis, podem servir de apoio para pesquisas futuras (Saunders et al., 2009).

CAPÍTULO 4 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 Introdução

No presente capítulo são discutidos e apresentados os resultados obtidos na investigação empírica, tendo em conta o objetivo geral e as questões específicas de investigação, as entrevistas e o enquadramento teórico.

4.2 Caracterização da amostra

A amostra é constituída por oito encarregados de educação residentes no concelho do Seixal: seis mães e dois pais (Anexo 3). Maria, Anabela, Pedro, Teresa e Lúcia são casados/união de facto, sendo a Antónia e a Cristina divorciadas e o Rui solteiro. As idades dos entrevistados variam entre os 35 e 55 anos sendo a Maria, a Anabela e o Pedro os mais velhos (45 a 55 anos). Cinco encarregados de educação têm habilitações literárias superiores, a Anabela tem um curso profissional e apenas a Lúcia e o Rui têm o ensino secundário. O rendimento do agregado familiar da Anabela e da Teresa é superior aos 4100€, o rendimento do agregado familiar do Rui está compreendido em 1500 a 1899€ e a maioria entre os 2500€ e os 3499€. Em relação ao rendimento subjetivo três encarregados de educação – Maria, Cristina e Lúcia – referiram que “o rendimento atual dá para viver” tendo a restante amostra mencionado que “o rendimento atual permite viver confortavelmente”.

Cinco educandos frequentam o ensino básico, um frequenta o ensino secundário, um está na faculdade e outro a trabalhar. Contudo, a entrevista foi relativa à frequência desse educando quando frequentava o ensino secundário. Cinco educandos frequentam a escola pública e três (os educandos da Anabela, Cristina e Teresa) frequentam a escola privada. As idades dos educandos variam entre os 9 anos e 22 anos, três são do sexo feminino e cinco do sexo masculino.

4.3 Análise e discussão de resultados

Os resultados são apresentados e discutidos seguindo as três fases do processo de tomada de decisão de compra (pré-compra, compra e pós-compra). No decorrer do capítulo são apresentadas as questões específicas de investigação pela ordem do modelo conceptual, a respetiva análise e discussão com base nas entrevistas e na caracterização da amostra (Anexo 3).

4.3.1 Pré-compra

Tal como foi referido no capítulo dois, a pré-compra é a primeira fase do processo de decisão de compra. Esta fase pode envolver um conjunto de atividades realizadas para dar resposta a uma necessidade ou problema reconhecido pelo iniciador que irá conduzir à decisão de compra. Para identificar o iniciador do processo foi formulado o primeiro objetivo de investigação:

Q1. Quem reconhece a necessidade de um serviço de explicações?

Para responder à primeira questão de investigação perguntou-se ao encarregado de educação “quem é que reconheceu a necessidade que o levou a procurar um serviço de explicações?”. De acordo com as entrevistas realizadas, a mãe é, geralmente, a pessoa que reconhece a necessidade de recorrer ao serviço. Esta identifica uma discrepância entre o estado ideal e o seu estado real. Isto é, deseja mais para o seu educando, que por diversos motivos, não corresponde as suas aspirações enquanto encarregada de educação.

No caso da Antónia foi a filha a reconhecer a necessidade quando frequentava o ensino secundário. Já Teresa admitiu reconhecer a necessidade do serviço “através das reuniões na escola com os professores”. No entanto, a diretora de turma do educando sugeriu-lhe que frequentasse o apoio escolar da própria escola. Mais tarde, ela reconheceu que o filho “precisava de mais” e, por essa razão, recorreu às explicações. O Pedro revelou que não se lembrava bem de quem tinha reconhecido a necessidade que o levou a recorrer ao serviço mas pensa ter sido em conversa com a sua mulher. No caso do Rui foi ele a reconhecer a necessidade através do comunicado da escola revelando baixo desempenho académico da filha.

Q2. Quais os principais motivos para a procura do serviço de explicações?

Quando se perguntou aos encarregados de educação “quais foram os motivos que o levaram a procurar a explicação” obtiveram-se as seguintes respostas.

- Maria – licenciada e com um rendimento do agregado familiar entre os 2500€ e 3499€ – referiu que “o contexto de sala de aula não é suficiente para tirar dúvidas a cada aluno em particular e eu não tinha conhecimentos para a ajudar a minha filha”. Considera também que a explicação “era um complemento” ao ensino formal. Acrescenta que “à partida, esperava que ela melhorasse os resultados” escolares.

- Antónia – licenciada e com um rendimento do agregado familiar entre os 2500€ e 3499€ – revelou que a filha mostrou ter algumas “dificuldades de aprendizagem” em determinadas disciplinas. “Os resultados não eram bons”, para além de que “eram disciplinas que precisava para a faculdade que queria”. Percecionava que, com as explicações, a sua filha poderia “melhorar o desempenho e os resultados”, bem como ajudar “a preparar-se para as frequências e para os exames nacionais”. Acrescentou que era muito importante “levantar a média para a faculdade”. Admitiu, também, que houve a preocupação de procurar um ensino individual.
- A Anabela – curso profissional e com um rendimento do agregado familiar superior a 4100€ – reconheceu a necessidade de ajudar o educando nas “matérias da escola e prepará-lo para os testes”. Havia uma “necessidade de ter médias altas para poder entrar na faculdade”, mas o filho “não percebia as matérias”. Tinha baixos resultados e ela “não o conseguia ajudar”. A mãe também justificou que “a explicação obrigava-o a estudar”.
- Pedro – licenciado e com um rendimento do agregado familiar entre os 2500€ e 3499€ – explicou que o seu “filho não estava a apresentar bons resultados e ninguém o conseguia pôr a estudar”. Logo, reconheceu que era necessário “ter alguém que o acompanhasse no estudo, que tivesse de olho nele para o meter a estudar”, para “melhorar os resultados”, “organizar o estudo”, “melhorar a média e começar a prepara-se para os exames nacionais para poder ter um maior leque de escolhas para o ensino superior”, justifica.
- Cristina – licenciada e com um rendimento do agregado familiar entre os 2500€ e 3499€ – referiu que o filho “precisava de ajuda”, porque “não estava a dar conta do recado sozinho”. Ele tinha “algumas dificuldades em estudar sozinho” e o tempo que despendia na explicação era importante visto que “podia estar concentrado e com a orientação da explicadora”. Acrescenta que “não tinha tempo nem capacidade para o ajudar com as matérias”.
- Para Teresa – mestre e com um rendimento do agregado familiar superior a 4100€ – “o apoio escolar da escola não era suficiente”. Queria “um apoio individual” com o objetivo de “salvar o ano” do seu filho e que ele “conseguisse compreender as matérias”. Reforçou achar que “em grupo não resultava”. Reconheceu que o filho tinha “dúvidas e lacunas muito específicas que o impediam de continuar a acompanhar as aulas”. Referiu que “as notas dos testes baixaram; só tinha

negativas e só com alguém que o ajudasse, individualmente, é que iria resultar”. Constatou, também, que era necessário “ele aprender a estudar sozinho e a ter métodos de estudo”. Para além disso, explicou que a experiência de uma atual aluna da explicadora lhe mostrou que seria a pessoa ideal, pois “os resultados que a Júlia me mostrou, bem como o facto de ter aprendido a gostar de matemática e a motivação que a explicadora dava aos alunos era muito boa”.

- Para Lúcia – ensino secundário e com um rendimento do agregado familiar entre os 2500€ e 3499€ – o educando precisava de “melhorar as notas, pois a explicação é individual e consegue acompanhá-lo com as matérias e tirar as dúvidas de uma forma personalizada”. A encarregada de educação admitiu ter “falta de tempo para o acompanhar” acrescentando que “era um ano em que ele tinha exames nacionais e com a explicadora eu podia garantir melhores resultados”.
- Rui – ensino secundário e com um rendimento do agregado familiar entre os 1500€ e 1899€ – explicou que como a educanda estava a “ter um baixo desempenho escolar” e, como ele “não tinha muito tempo disponível” para ajudar devidamente a filha com os deveres escolares, achou que a explicação seria uma forma de ter alguém para explicar individualmente as matérias e fazer os TPC’s com ela. Acrescenta que, “assim, ela consegue compreender melhor as matérias e tirar boas notas nos testes”.

Estes são apenas alguns excertos das entrevistas. De acordo com as respostas, sete encarregados de educação mencionaram que recorriam às explicações porque reconheciam uma necessidade de melhorar o desempenho escolar do seu educando. A preparação para os testes e exames nacionais bem como a dificuldade de aprendizagem dos educandos em determinadas disciplinas eram as segundas razões mais referidas pelos encarregados de educação. Quatro encarregados de educação referiram que procuravam um ensino individual por acreditarem que este proporciona ao educando um ensino mais personalizado e benéfico para os seus resultados académicos. Alguns pais referiram ter falta de tempo e/ou capacidade para acompanhar os filhos com os deveres escolares. Outros procuraram o serviço porque reconheceram que o educando precisava de orientação e métodos de estudo, esclarecer algumas dúvidas e, ao mesmo tempo, viam na explicação uma forma de os “obrigar” a estudar. No caso dos pais com filhos a frequentar o ensino secundário, existia uma preocupação de melhorar a média para possibilitar a entrada para a faculdade e para o curso que desejavam. A Teresa e a Maria procuraram

explicações para os seus filhos, porque viam no serviço uma forma de complemento ao ensino formal. Elas acreditam que os professores na escola não têm capacidade para responder a todas as necessidades dos alunos, incluindo dos seus filhos. Tendo capacidade financeira para recorrer às explicações, optaram por procurar o serviço que melhor se ajustasse às suas necessidades. Teresa procurou um explicador que tivesse capacidade de motivar o seu filho e lhe desse confiança em termos das suas capacidades intelectuais e, ao mesmo tempo, procurar que o seu educando aprendesse a gostar da escola. Apenas Rui referiu que fazer os TPC's na explicação era uma mais-valia para ele visto que não tinha tempo para a ajudar devidamente.

Tabela 4.1 – Motivação para o recurso a explicações

Motivação	Encarregado de educação	N	Origem do Item
Melhorar o desempenho escolar	Maria; Antónia; Anabela; Pedro; Teresa; Lúcia; Rui	7	Davies (2004)
Preparação para testes e exames nacionais	Antónia; Anabela; Pedro; Lúcia; Rui	5	Costa et al. (2008) e Ireson (2004)
Dificuldade de aprendizagem	Maria; Antónia; Anabela; Pedro; Teresa	5	Barrow e Lochan (2012)
Ensino individual	Antónia; Teresa; Lúcia; Rui	4	Dang e Rogers (2008)
Falta de tempo do E.E. para acompanhar o educando com os deveres escolares	Cristina; Lúcia; Rui	3	Farah (2011)
O E.E. não tem capacidade para esclarecer as dúvidas do seu educando	Maria; Anabela; Cristina	3	-
Orientação e ensinar métodos de estudo	Pedro; Cristina; Teresa	3	-
Esclarecer dúvidas	Cristina; Teresa; Lúcia	3	Barrow e Lochan (2012)
Possibilitar a entrada na faculdade e no curso desejado	Antónia; Anabela; Pedro	3	Dang e Rogers (2008) e Barrow e Lochan (2012)
Obrigar a estudar	Anabela; Pedro; Cristina	3	-
Complemento ao ensino formal	Maria; Teresa	2	Ireson (2004) e Davies (2004)
Dar motivação ao educando	Teresa	1	-
Ajuda nos TPC's	Rui	1	Ireson (2004) e Davies (2004)

Como se pode verificar na Tabela 4.1 algumas necessidades identificadas pelos encarregados de educação não foram mencionadas na revisão de literatura. Por exemplo, a necessidade de ter alguém que orientasse e ensinasse métodos de estudo, motivasse e “obrigasse” a estudar para que conseguisse atingir melhores resultados, pois o encarregado de educação reconhecia não ter capacidade para tal.

Davies (2004) referiu que as famílias optavam por recorrer ao serviço porque era mais económico e flexível do que o ensino privado. Contudo, tal facto não foi mencionado por qualquer encarregado de educação da amostra. As expectativas sobre os retornos da educação para os filhos (Dang & Rogers, 2008), assim como aprender os conteúdos das disciplinas mais depressa (Ireson, 2004) também não foram indicados, porém estava implícito nas respostas dos entrevistados. Talvez a questão de apreender os conteúdos mais depressa não fosse referido pelos pais, pois o estudo só abarca a perspetiva do encarregado de educação e, naturalmente, este parâmetro não surgiu por ser uma necessidade do filho e não do pai.

Q3. Quem faz a pesquisa de informação?

Quando se perguntou aos encarregados de educação quem era o responsável pela procura de informação sobre o estabelecimento ou explicador que o educando frequentava, ou tinha frequentado, as respostas foram as seguintes:

- Maria – casada e com idade entre os 45 e 55 anos – refere: “Fui eu e o meu marido. Ele também é professor e conhece pessoas relacionadas com a explicadora”.
- Antónia – divorciada e com idade entre os 35 e 45 anos – responde: “Eu. Fui eu que procurei”.
- Anabela – casada e com idade entre os 45 e 55 anos – explica: “Fui eu que procurei informações sobre a primeira explicadora. Em relação ao segundo explicador foi o meu filho que quis ir para a explicação onde estava o seu amigo”.
- Pedro – casado e com idade entre os 45 e 55 anos – clarifica: “O explicador de matemática fui eu. Depois, para a outra explicadora de matemática foi a minha esposa porque era uma familiar. Para o explicador de físico-química foi o meu filho que perguntou aos colegas dele onde é que eles andavam e disseram-lhe para ligar para o conhecer e combinar os horários”.

- Cristina – divorciada e com idade entre os 35 e 45 anos – assume: “Eu não procurei informação. Conhecia a rapariga, ela era colega da minha filha e eu já a conhecia há muitos anos”.
- Teresa – casada e com idade entre os 35 e 45 anos – diz: “Fui eu. Para a primeira explicadora foi através do meu filho mais velho”.
- Lúcia – casada e com idade entre os 35 e 45 anos – também respondeu: “Fui eu. Sinto-me uma mãe solteira”.
- Rui – solteiro e com idade entre os 35 e 45 anos – respondeu: “Fui eu e a minha mãe”.

Pelos excertos das respostas perceber-se que em todos os casos o encarregado de educação é o responsável pela pesquisa de informação. No entanto, existem casos em que os próprios familiares (cônjuge, educando, irmão ou avó do educando) ajudam nessa pesquisa, porque estão mais próximos do explicador ou das pessoas relacionadas com ele.

Q4. Que informações são procuradas?

Quando se perguntou aos encarregados de educação que informações procuravam antes de decidir comprar o serviço, as respostas foram as seguintes:

- Maria: “Tinha a referência, da parte do meu marido e dos seus colegas, que a explicadora era muito competente. Eles davam-me uma garantia de que o resultado seria positivo. Eu e o meu marido somos professores“, clarifica.
- Antónia: “Eram meus colegas (eu sou professora). Portanto, eu tinha informação da competência e da experiência dos mesmos relativamente às matérias do 12º ano de matemática”.
- Anabela: “Procurei um professor que fosse apto a dar explicações ao ensino secundário”. Acrescentou que procurou saber “se o explicador tinha habilitações e experiência” necessárias.
- Pedro: “As condições, o preço, as horas (...), a recomendação da família e colegas da escola também foi muito importante, bem como a experiência dos atuais alunos do explicador, porque nos davam um *feedback* em relação à explicação e à forma de ensinar do explicador”, esclarece.
- Cristina: “Só o preço”, admitiu.

- Teresa: “Eu procurei saber quem era, onde dava as explicações, conhecer o espaço, ter uma reunião com a explicadora e mostrar o que eu pretendia. Procurei saber preços, horários e, também, as habilitações da explicadora”.
- Lúcia: “O preço e horários disponíveis”.
- Rui: “Os horários e o preço. Já sabíamos, mais ou menos, que era uma pessoa séria pois a minha mãe conhecia a família dela há alguns anos”, fundamenta.

As respostas anteriores, sugerem que os pais procuram obter referências de familiares, colegas e amigos. Também procuram obter informações tais como: o preço do serviço, a localização, conhecer o espaço/estabelecimento; a experiência e habilitações do explicador; as opiniões e experiências de atuais alunos; e a disponibilidade horária do explicador.

Apesar das respostas dadas à pergunta, houve encarregados de educação que foram, ao longo da entrevista mostrando que se preocupavam com outros fatores nomeadamente com a localização, o preço, etc. No entanto não referiram na resposta pois já sabiam *a priori* essa informação.

É importante referir que Maria, Antónia e Pedro, que referem mencionaram procurar obter referência com os colegas de trabalho, são professores, portanto os seus colegas também o são e têm, mais facilmente, conhecimento da competências e experiência dos explicadores. Um tópico que parece ser interessante foi o facto da Teresa, a encarregada de educação com mais habilitações académicas, ter procurado mais informações sobre o serviço de explicações e do explicador.

Na Tabela 4.2 estão apresentadas as informações que os encarregados procuram obter na fase da pesquisa de informação e a referência de quem citou essas informações.

Tabela 4.2 – Procura de informação

Informação procurada	Encarregado de educação	N	Origem do Item
Preço	Pedro; Cristina; Teresa; Lúcia; Rui	5	EIA (2014)
Referência de familiares	Maria; Pedro; Teresa; Rui	4	-
Referência de amigos	Pedro; Anabela; Cristina; Teresa	4	-
Horário	Pedro; Teresa; Lúcia; Rui	4	EIA (2014)

Opiniões e experiências de atuais alunos	Pedro; Teresa; Lúcia	3	-
Habilitações do explicador	Antónia; Anabela; Teresa	3	EIA (2014)
Experiência do explicador	Antónia; Anabela	2	EIA (2014)
Referência de colegas	Maria; Pedro	2	-
Conhecer o espaço ou estabelecimento	Teresa	1	-
Localização	Teresa	1	-

Q5. *A que meios o encarregado de educação recorre para obter a informação pretendida?*

Quando se perguntou aos encarregados de educação onde é que procuram obter as informações que pretendiam antes de adquirir o serviço em questão, as respostas foram as seguintes:

- Maria: “Tinha a referência, da parte do meu marido e dos colegas dele, que a explicadora era boa. Eles davam-me uma garantia de que o resultado seria positivo. Eu e o meu marido somos professores“.
- Antónia: “No ambiente de trabalho, na escola onde eu trabalho”. Explicou que já tinha as informações que considerava necessárias – competência e experiência do explicador – logo bastou-lhe procurar pessoas credíveis no seu local de trabalho (Escola).
- Anabela: “Através de amigos”. “A outra explicação foi através do antigo explicador”.
- Pedro: “Foi sempre diretamente com o explicador que tínhamos essas informações. Até porque os explicadores davam explicações em casa e não num estabelecimento, portanto não havia outra forma de ter essas informações”. “O explicador de físico-química foi com um colega da escola do meu filho que nos indicou e o primeiro explicador de matemática era pai de um colega do meu filho”.
- Cristina: “Em conversa com a explicadora”.
- Teresa: Através de uma atual explicanda amiga da sua filha. “E, depois, através da reunião com a própria explicadora”.
- Lúcia: Teve conhecimento da existência da explicadora “através de um miúdo que está na explicação” e, mais tarde, obteve as informações que precisava “através do seu contacto telefónico”.

- Rui: “Procurámos junto da explicadora no seu estabelecimento. Ela dá explicações ao pé da minha casa”, esclarece.

De acordo com os excertos das respostas compreende-se que o encarregado de educação faz uma procura de informação tanto interna como externa. Em primeiro lugar, ele começa por se lembrar de pessoas do seu meio que exercem a profissão de explicador, recorrendo a procura de informação interna. Em seguida, faz uma pesquisa de informação externa, na medida em que procura conversar com familiares e amigos que tenham uma opinião formada ou que conheçam explicadores. Através das entrevistas também é possível perceber que muitos encarregados de educação procuram o próprio prestador do serviço para obter a informação pretendida. Tal como Pedro, que também é professor, refere que procurou as informações que pretendia “sempre com o próprio explicador”, repetindo que “foi sempre diretamente com o explicador que tínhamos essas informações” explicando que não havia outra forma de as obter visto que os explicadores davam explicações em casa e não faziam qualquer tipo de divulgação do serviço. Maria afirma ter procurado informações através da “referência da parte de um familiar que era professor”. Anabela explicou que encontrou o primeiro explicador “através de amigos” e, mais tarde, foi esse mesmo explicador que lhe recomendou outro prestador do serviço mais indicado para as suas necessidades.

O encarregado de educação também recorre a atuais alunos do explicador para obter informações. Lúcia afirmou ter recorrido a “um miúdo que está na explicação” para algumas informações que desejava. Entretanto, foi “atrás dela” para obter o resto da informação pretendida. Teresa afirmou ter recorrido a uma atual explicanda, amiga da sua filha, para obter algumas informações “e, depois, junto com a própria explicadora” obteve o resto da informação que pretendia. Portanto, tal como os estudos de Hoffman e Bateson (2006) referem, os consumidores de serviços tendem a confiar mais em fontes pessoais de informação e, ao mesmo tempo, a considerarem menos alternativas no seu processo de decisão de compra.

Q6. Quais são os critérios mais relevantes para a escolha de um explicador/estabelecimento?

De forma a responder à sexta questão de investigação perguntou-se aos encarregados de educação “quais são os critérios que mais valoriza num serviço de explicação?” e “o que valoriza mais num explicador?”.

- Maria: “Saber de pessoas conhecidas que me recomendavam”; “garantia de que o resultado seria positivo”; “possibilidade de conjugar horários”; “a relação de proximidade casa/escola”; “haver flexibilidade horária e poder compensar em determinadas alturas (...) quando é necessário”; a “clareza e capacidade de comunicação com os jovens” por parte do prestador do serviço; “o explicador ter a confiança dos jovens”; a boa “reputação” assim como “empatia” e “simpatia.”
- Antónia: “O critério nº 1 é a competência científico-pedagógica do explicador” e a “experiência relativamente às matérias”. Reconhece, mais tarde, através da educanda que “a relação pedagógica e afetiva” é muito importante, sendo o motivo da desistência de um explicador em prol de outro.
- Anabela: “Competência do explicador, a reputação e a simpatia” do mesmo.
- Pedro: “A competência do explicador, o conhecimento, saber que eram pessoas sérias e que conseguiam responder às dúvidas e necessidades do meu filho”; “conseguir que ele atingisse bons resultados”.
- Cristina: “A capacidade do explicador comunicar com as crianças e com os jovens. Ser simpático, ter empatia com eles e, claro, a sua capacidade de ensinar e tirar as dúvidas ao meu filho”.
- Teresa: “Localização é muito importante”. Explica que o facto do educando “poder deslocar-se sozinho” é “uma mais-valia”. Acrescenta que foi “muito importante a Júlia dizer bem do serviço e os resultados que ela obteve”. “A capacidade de o motivar a estudar e a aprender”; “conseguir que o explicador lhe dê a volta, que o consiga “dominar””.
- Lúcia: Valoriza muito “a simpatia e a empatia da explicadora”, bem como os “resultados que apresenta com outros explicandos”.
- Rui: “Ser perto de casa e a disponibilidade de horário”. Acrescenta que “a simpatia e os resultados que apresenta com outros alunos” são os critérios mais relevantes na escolha na escolha de um explicador.

Pelos excertos das respostas é possível concluir que, na perspetiva do encarregado de educação, a simpatia do explicador bem como o facto de este poder proporcionar bons resultados aos explicandos são os critérios de escolha mais relevantes (Tabela 4.3). De seguida, foi mencionada a competência científico-pedagógica do explicador e a proximidade casa/escola. A perceção do encarregado de educação sobre a seriedade do explicador e a confiança que este lhe proporciona foram critérios mencionados com a

mesma frequência. Critérios de escolha menos frequentes, mas ainda com significância são: a flexibilidade horária do serviço; a confiança que o explicador proporciona ao explicando; a sua empatia; ter uma boa relação pedagógica e afetiva com os jovens e crianças; e o facto de ter sido recomendado por uma pessoa amiga, familiar ou colega de trabalho. Os critérios de escolha menos referidos pelo encarregado de educação foram o facto de o explicador ter boa reputação, ter uma boa capacidade de motivar o educando, as opiniões e experiências de atuais explicandos e a experiência profissional do prestador do serviço. Na Tabela 4.3 são apresentados os critérios de escolha mais frequentes.

Tabela 4.3 – Critérios de escolha mais relevantes

Critérios de escolha mais relevantes	Encarregado de educação	N
Simpatia do explicador	Maria; Anabela; Cristina; Lúcia, Rui	5
Proporcionar bons resultados	Pedro; Teresa; Lúcia; Rui	4
Competências científico-pedagógicas	Antónia; Pedro; Anabela	3
Proximidade/localização	Maria; Teresa; Rui	3
Empatia	Maria; Cristina; Lúcia	3
Flexibilidade horária	Maria; Rui	2
Confiança dos jovens	Maria; Lúcia	2
Boa relação pedagógica e afetiva	Antónia; Maria	2
Ser recomendado	Maria; Teresa	2
A seriedade e confiança do explicador	Cristina; Pedro	2
Ter boa reputação	Maria	1
Capacidade de motivar o educando	Teresa	1
Experiência de atuais alunos	Teresa	1
Experiência profissional	Antónia	1

4.3.2 Compra

De acordo com a literatura, a decisão de compra é a fase do processo em que o indivíduo, influenciado pelas expectativas do desempenho do serviço, decide ou não, comprá-lo. Como já foi referido anteriormente, a tomada de decisão em serviços de explicação é, por vezes, tomada no contexto de família. No entanto, pouco se sabe sobre os fatores que influenciam a decisão do consumidor de explicações (Ireson, 2004). Por essa razão, e com vista a compreender melhor esta fase do processo, foram formuladas duas questões de

pesquisa: 1) quais são os critérios decisivos na escolha do consumidor; e 2) saber se a decisão de compra é individual ou conjunta.

Q7. Qual é o critério de escolha decisivo no momento da compra?

Quando se perguntou ao encarregado de educação “o que é que foi decisivo para a sua escolha?”, estes deram as seguintes respostas:

- Maria: “A proximidade casa/escola e as boas referências que tive da explicadora”.
- Antónia: “Foi apenas a competência do explicador”.
- Anabela: “A reputação e competência do explicador, para além da simpatia”.
- Pedro: “Talvez a credibilidade e a seriedade do explicador”.
- Cristina: “Na altura não havia escolha. Era aquela e pronto. Se não fosse ela, não seria ninguém”.
- Teresa: “A conversa que tive com a Júlia. Eu já andava à procura, a tentar descobrir uma pessoa com as características que pretendia. Contou muito a experiência dela e os resultados”.
- Lúcia: “A boa reputação da explicadora e os resultados que proporcionava aos seus alunos”.
- Rui: “A boa localização e a necessidade urgente de subir os resultados da minha filha. O horário era ótimo”.

Os critérios de escolha decisivos, para os encarregados de educação, no momento da compra foram: as competências científico-pedagógicas do explicador; a simpatia; a reputação; a localização/proximidade; a flexibilidade horária; a credibilidade e seriedade do explicador; e relatos de experiências de atuais explicandos. O preço não foi referido como um critério de escolha decisivo no momento da compra, provavelmente porque os encarregados de educação têm um rendimento subjetivo que “dá para viver” ou “permite viver confortavelmente”.

Q8. A decisão de compra é individual ou conjunta?

Quando se fez a pergunta “quem tomou a decisão final?” e se esta tinha sido individual ou conjunta, as respostas foram as seguintes:

- Maria: “A decisão foi conversada e partilhada, mas dependia sempre da minha palavra. A minha palavra era sempre a final”, afirma.

- Antónia: “Fui eu” respondeu. E quando lhe foi perguntado se a decisão tinha sido individual ou conjunta, ela confirmou ter sido “individual”.
- Anabela: “Fui eu”.
- Pedro: “Fomos todos. Eu, a minha mulher e o meu filho”.
- Cristina: “Fui eu. O pai sempre achou que não era necessário, que o filho não precisava. Eu é que achei que ele precisava e pronto. Fui sempre eu que paguei as explicações. Ele nem “opina” mais”.
- Teresa: A resposta foi rápida e sem hesitar: “Fui eu”. Explica que, para além de ter sido ela a tomar a decisão, só comunicou a decisão ao marido e ao seu educando “depois de tudo tratado”.
- Lúcia: “Fui eu”.
- Rui: “Fui essencialmente eu. É claro que a minha mãe também me deu um empurrãozinho... A mãe da minha filha não se opôs, portanto também não houve problema”.

Concluiu-se que, para os participantes neste estudo, à exceção da Antónia, quem reconheceu a necessidade de adquirir o serviço foi quem tomou a decisão de compra final. Neste caso, a mãe, e encarregada de educação, é normalmente o ator que decide a compra do serviço. A decisão de compra ter sido individual foi referida com maior frequência, apesar de, por vezes, ser debatida. Porém, os encarregados de educação do sexo masculino responderam que a decisão não foi individual, mas sim conjunta. O Pedro referiu que a decisão de compra foi tomada no seio familiar e o Rui afirmou ter sido essencialmente ele a tomar a decisão final, tendo tido em consideração a opinião da sua mãe (avó da educanda).

4.3.3 Pós-compra

Como já foi referido no capítulo dois, na última fase do processo o consumidor pode percecionar diferentes níveis de dissonância cognitiva, ou seja, a dúvida de ter tomado a decisão de compra acertada (Hoffman & Bateson, 2006). Nesse período, o encarregado de educação apercebe-se se as suas expectativas foram satisfeitas e se a satisfação com o serviço foi alcançada.

Para compreender melhor a fase da pós-compra do processo e responder às duas últimas questões de pesquisa, fez-se duas perguntas aos encarregados de educação. Primeiro, se

alguma vez tinha mudado/desistido de estabelecimento de explicações ou de explicador e, segundo, quem tinha reconhecido o problema que originou essa mudança/desistência.

Q9. Qual é a razão que origina a mudança/desistência do serviço?

Apenas metade dos entrevistados mencionou ter desistido/mudado de explicador. As razões apontadas por estes foram as seguintes:

- Antónia explicou que a filha “reconheceu que, apesar de o explicador ter muita competência e muita experiência, em termos de relação pedagógica e afetiva as coisas não funcionavam” entre eles.
- Anabela achou que a explicadora anterior não tinha competências pedagógicas suficientes para satisfazer as suas necessidades. Afirma que se apercebeu “que a explicadora não percebia a matéria, pois já estava fora da especialidade dela”. A encarregada de educação acrescenta que se esta, no 9º ano, não conseguia tirar as dúvidas ao seu filho então, então não o iria conseguir acompanhar no 10º ano.
- Pedro referiu que, como o filho não aproveitava a explicação devidamente, não estudava e, ao mesmo tempo, os resultados baixaram optou por desistir da explicação. Acrescentou que “não valia a pena estar a gastar esse dinheiro” quando o filho não aproveitava a explicação devidamente.
- Teresa explicou que o filho não apresentou os resultados que ela desejava, reprovando e que o “horário era muito reduzido”. Acrescentou que a localização não era conveniente e que o seu educando não se interessava e não estudava. Concluiu que a explicadora não era indicada, pois “não tinha mão nele”.

De acordo com as respostas dos encarregados de educação, as razões apontadas que levaram à desistência/mudança de explicador foram díspares. Primeiro, a relação entre explicador e explicando não era boa em termos pedagógicos e afetivos. Segundo, a percepção de que o prestador do serviço não tinha competências e formação suficientes para acompanhar o educando no ensino secundário. Terceiro, o facto de o educando não aproveitar devidamente o serviço, pois para além de não estudar, o desempenho académico tinha baixado. E por último, a falta de disponibilidade horária, a má

localização e as características pessoais do explicador não estavam de acordo com as necessidades do explicando e do encarregado de educação.

Q10. Quem reconhece o problema que leva à mudança/desistência do serviço?

Quando se perguntou aos encarregados de educação “quem reconheceu que existia um problema que o fez mudar de explicador e/ou estabelecimento?” as respostas foram as seguintes:

- Antónia: “Foi ela”. Portanto, tinha sido a filha a reconhecer o problema.
- Anabela: “Fui eu”.
- Pedro: “Fui eu”.
- Teresa: “Fui eu. Eu vi que era complicado em termos de localização, horário e tinha de ser sempre eu a ir buscá-lo e a levá-lo. Da parte do meu filho não via resultados, nem vontade”.

A pessoa que reconheceu a necessidade de um serviço de explicações foi a mesma que reconheceu o problema que levou à mudança/desistência do mesmo. No caso do encarregado de educação Pedro, em que o reconhecimento da necessidade de um serviço de explicações para o seu filho havia sido reconhecido no seio familiar, a pessoa que identificou o problema que levou à desistência do serviço foi apenas ele (o encarregado de educação).

CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES DE INVESTIGAÇÃO E SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÃO FUTURA

5.1 Conclusões do estudo empírico

Neste último capítulo são apresentadas as conclusões do estudo, bem como as suas limitações e sugestões para pesquisa futura. Esta investigação foi realizada com o objetivo de compreender o processo de decisão de compra do serviço de explicações na perspetiva do encarregado de educação. Concluiu-se que a mãe é, geralmente, quem reconhece a necessidade do serviço de explicações. No entanto, as reuniões com os professores da escola e/ou conversas com familiares também podem proporcionar ao encarregado de educação uma chamada de atenção para um reconhecimento da necessidade. Por vezes, pode ser o educando a reconhecer essa necessidade, embora apenas tenha existido um caso na amostra em que isso aconteceu. Nesse caso, a educanda frequentava o ensino secundário sendo mais velha que os restantes educandos deste estudo. Isto pode levar a concluir que, provavelmente, a idade do educando está relacionada com uma maior maturidade e que isso poderá levar ao reconhecimento da necessidade do serviço de explicações.

Os motivos que levam à procura do serviço nem sempre são os mesmos. No entanto, existem motivos que são mais referidos que outros. O encarregado de educação recorre ao serviço das explicações, em primeiro lugar para melhorar o desempenho escolar do educando; em segundo lugar para proporcionar ao educando uma melhor preparação para testes e exames nacionais. Estes resultados corroboram os resultados de outros estudos, no mundo, conduzidos por diversos autores (e.g. Ireson, 2004; Davies, 2004; e Costa et al., 2008). Outra razão mencionada pelos encarregados de educação que levou à procura do serviço foi o facto de as explicações proporcionarem ao educando um ensino individual tal como referido no estudo de Dang e Rogers (2008). Nalguns casos o encarregado de educação reconheceu que o seu educando tinha dificuldades de aprendizagem em determinadas disciplinas e, por essa razão, necessitava de explicações. Também verificado por Barrow e Lochan (2012) num estudo conduzido na Venezuela. Por vezes os pais reconhecem ter falta de tempo e/ou capacidade para dar ao educando o apoio necessário com os deveres da escola. Este foi, também, um motivo citado por Farah (2011). O facto de terem um explicador com capacidade para orientar e ensinar métodos de estudo ao educando leva à procura de explicações. Outra razão foi a necessidade de ter um explicador que pudesse esclarecer dúvidas que estavam a impedir que o educando

atingisse um melhor desempenho escolar. No caso dos filhos que frequentavam o ensino secundário, o encarregado de educação reconheceu ser necessário o seu filho melhorar a média para, mais tarde, lhe possibilitar a entrada na faculdade e no curso desejado. esse foi, também, um motivo referido em estudos de Dang e Rogers (2008) e Barrow e Lochan (2012). Noutros casos existia uma necessidade de ter alguém que obrigasse o seu educando a estudar. Alguns encarregados de educação referem que a explicação serve como complemento ao ensino formal, pois percebem que a escola não consegue responder às carências dos seus filhos. Facto também mencionado em estudos de Ireson (2004) e Davies (2004). Casos menos frequentes, mas ainda com um peso significativo, indicaram que era necessário ter alguém que motivasse o educando em relação à escola e às matérias lecionadas em aula, bem como ter alguém que o ajudasse com os trabalhos de casa. Estes motivos também foram mencionados em estudos anteriores (e.g. Ireson, 2004; e Davies, 2004).

O resultado do estudo empírico corrobora os estudos anteriores (e.g. Bento e Ribeiro, 2013) na medida em que são as famílias com maior poder económico e uma situação financeira mais estável que recorrerem a serviços de explicações. Praticamente todos os entrevistados têm um rendimento do agregado familiar superior a 2500€ e um rendimento subjetivo que “dá para viver” ou “permite viver confortavelmente”. Costa et al. (2013) também mencionou essa questão e acrescentou que pelo menos um dos pais tinha habilitações literárias superiores. Na amostra apenas três encarregados de educação não têm habilitações literárias superiores. Contudo, não se sabe se o conjugue as tem. Tendo os pais poder económico e habilitações literárias superiores tendem a levá-los a perceberem as explicações como uma estratégia para aumentar as possibilidades de sucesso do educando a nível académico e, futuramente, a nível profissional. São pais que dão muito valor à educação e à melhoria contínua dos resultados dos seus filhos.

O responsável pela pesquisa de informação é o encarregado de educação, embora existam casos em que os familiares (cônjuge, educando, irmão ou avó do educando) ajudam nessa pesquisa porque, estão mais próximos do prestador do serviço ou das pessoas relacionadas com ele.

O preço do serviço é a informação mais procurada na fase de pesquisa de informação apesar de, no momento da decisão de compra, não ser um critério de escolha decisivo. De seguida, as referências de familiares e amigos, bem como o horário disponível. Por vezes

o encarregado de educação procura saber opiniões e experiências de atuais explicandos bem como as habilitações do explicador. Com menor importância, mas ainda significativa, procuram saber a experiência do explicador e referências de colegas de trabalho (professores). Apenas uma encarregada de educação refere que procurou conhecer o estabelecimento do explicador e a localização do mesmo. Provavelmente isto acontece porque o explicador dá aulas particulares em casa ou porque o encarregado de educação já conhecia à priori o estabelecimento do explicador. O resultado do estudo empírico corrobora os estudos anteriores (e.g. EIA, 2014).

O encarregado de educação faz uma procura de informação tanto interna como externa. Primeiro, procura lembrar-se de pessoas do seu meio que exercem a profissão de explicador recorrendo a uma procura de informação interna. Depois, recorre a uma procura de informação externa, na medida em que procura opiniões e experiências de familiares e amigos que conheçam explicadores. Muitos encarregados de educação procuram o próprio prestador do serviço para obter a informação pretendida. Assim como o Pedro, que também é professor, referiu que procurou as informações que pretendia “sempre com o próprio explicador”, repetindo até que “foi sempre diretamente com o explicador que tínhamos essas informações” explicando que não havia outra forma de as obter visto que os explicadores do seu filho davam explicações em casa e não num estabelecimento. A encarregada de educação Maria afirma ter procurado informações sobre o explicador particular através da “referência da parte de familiares ou amigos com qualificações”. Anabela explicou que procurou informações “através de amigos” para o primeiro prestador do serviço, com o segundo explicado foi “através do antigo explicador que me indicou a rapariga que dava explicações”.

O encarregado de educação também recorre a opiniões e experiências de atuais explicandos para obter algumas informações pretendidas. Tal como mencionado no estudo da organização EIA (2014). Portanto, atuais alunos parecem ser uma fonte de informação bastante importante para o encarregado de educação.

O encarregado de educação destaca que a simpatia do explicador bem como a percepção de que este irá proporcionar bons resultados académicos ao seu educando são os critérios de escolha mais referidos. Com menor frequência está a competência científico-pedagógica do explicador, a proximidade casa/escola, a percepção do encarregado de educação sobre a seriedade do explicador e a confiança que este lhe proporciona, a

capacidade de este ensinar, comunicar de forma clara e esclarecer bem as dúvidas do educando. A flexibilidade horária do serviço, a confiança que o explicador consegue dar ao seu explicando, a sua empatia, ter uma boa relação pedagógica e afetiva com os jovens e crianças e o facto de ser uma recomendação dada por outra pessoa amiga, familiar ou colega também foram critérios de escolha relevantes para o encarregado de educação. Os critérios de escolha menos referidos pelo encarregado de educação foram o facto de o explicador ter boa reputação, ter uma boa capacidade de motivar o educando, as opiniões e experiências de atuais explicandos e a experiência profissional do explicador.

Na fase da compra, os critérios de escolha decisivos centram-se nas competências científico-pedagógicas do explicador, bem como na simpatia e na reputação do mesmo. A acessibilidade ao local bem como a flexibilidade horária também foram critérios de escolha decisivos no momento da compra. Critérios de escolha decisivos no momento da compra menos mencionados pelo encarregado de educação foram: a perceção da credibilidade e seriedade do explicador e relatos de experiências de atuais explicandos.

Concluiu-se que quem reconhece a necessidade de adquirir o serviço é quem toma a decisão de compra final. Neste caso, a mãe é normalmente a pessoa que decide comprar o serviço. A decisão de compra tende a ser individual, apesar de, por vezes, ser debatida. Porém, os encarregados de educação do sexo masculino disseram que a decisão não foi individual mas sim conjunta. O Pedro referiu que a decisão de compra foi tomada no seio familiar e o Rui afirmou ter sido essencialmente ele a tomar a decisão final, no entanto revela ter tido em consideração a opinião da sua mãe (avó da educanda).

Na fase da pós-compra, de acordo com as respostas dos entrevistados as razões que levaram à desistência/mudança de explicador foram as seguintes: a relação entre explicador e explicando não ser boa em termos pedagógicos e afetivos; perceção de que o explicador não tem competências e formação suficientes; o educando não aproveitar devidamente o serviço pois para além de não estudar, o seu desempenho académico baixou; pouca disponibilidade horária; má localização; características pessoais do prestador do serviço não estarem de acordo com as necessidades do explicando e encarregado de educação. O *feedback* do educando, após começar a frequentar as explicações parece ser decisivo para a continuação no serviço.

A pessoa que reconheceu a necessidade de um serviço de explicações foi a mesma que reconheceu o problema que levou à mudança/desistência do mesmo. No caso do

encarregado de educação Pedro – em que o reconhecimento da necessidade de um serviço de explicações para o seu filho foi reconhecida no seio familiar – a pessoa que identificou o problema que levou à desistência do serviço foi apenas ele – o encarregado de educação.

A pesquisa leva a crer que as explicações domésticas continuam a ser muito frequentes pelo menos no concelho do Seixal pois nenhum encarregado de educação referiu frequentar um centro de explicações.

As conclusões desta investigação, sustentadas com a evidência empírica, não deverão ser tomadas como absolutas, contudo, assumem-se como indícios para melhor compreender o processo de tomada de decisão na compra de explicações numa perspetiva do encarregado de educação. Por essa razão, este estudo é uma mais-valia para a compreensão do comportamento do encarregado de educação português relativamente à compra de explicações.

5.2 Limitações da investigação e sugestões para investigações futuras

Neste estudo existem algumas limitações no que diz respeito à amostra. Em primeiro lugar, a amostragem foi não probabilística, por conveniência. Sendo a amostra não representativa da população, não se torne possível generalizar os resultados deste estudo. Em segundo lugar, a dimensão da amostra é reduzida. Em terceiro lugar, a homogeneidade da amostra.

Apesar das limitações, esta investigação permite aprofundar o conhecimento acerca do comportamento de consumo de serviços de explicações relevando-se um instrumento importante para as estratégias de marketing.

Relativamente a sugestões de pesquisa futura, seria bastante enriquecedor:

- Recorrer a uma amostra de maior dimensão representativa da população, para proporcionar potencial de generalizações dos resultados.
- Procurar analisar o impacto da estrutura familiar do educando no processo de decisão de compra em família.
- Para além do estudo do processo de decisão de compra de explicações na perspetiva do encarregado de educação também seria interessante estudar a perspetiva do educando e o impacto nas diferentes fases do processo de decisão.

REFERÊNCIAS

- Barrow, D. A. & Lochan, S. N. (2012). Supplementary Tutoring in Trinidad and Tobago: Some Implications for Policy Making. *International Review of Education*, 58 (3), 405-422.
- Bento, A. (2009). O fenómeno das explicações: políticas educativas, sucesso escolar e seus determinantes - Um estudo exploratório na Região Autónoma da Madeira. In L. Rodrigues & Brazão (Org.), *Políticas educativas: Discursos e práticas*, 311-324. Funchal: Grafimedreira.
- Bento, A. V. & Ribeiro, M. I. (2013). The Phenomenon of Private Tutoring: Implications for Public Education. *Global Education Review*, 1 (5), 70-74.
- Bray, M. & Kwok, P. (2003). Demand for Private Supplementary Tutoring: Conceptual Considerations, and Socio-Economic Patterns in Hong Kong. *Economics of Education Review*, 22 (6), 611-620.
- Bray, M. & Lykins, C. (2012). *Shadow Education: Private Supplementary Tutoring and its Implications for Policy Makers in Asia*. Manila, Philippines: Asian Development Bank.
- Costa, J. A., Neto-Mendes, A., Ventura, A. & Azevedo, S. (2008). El Mercado de las Clases Particulares en Portugal y la Construcción de los Resultados Escolares. *Revista Tempora*, 11, 101-114.
- Costa, J. A., Ventura, A., Neto-Mendes, A., & Martins, M. E. (2013). Reforço escolar: análise comparada dos meandros de um fenómeno em crescimento. *Educação*, 17, 205-214.
- Chapman, D.W. (2001). Book review: The Shadow Education System: Private tutoring and its implications for planners. *Economics of Education Review*, 20 (6), 608-609.
- Dang, H. A. & Rogers, F. H. (2008). The Growing Phenomenon of Private Tutoring: Does it deepen Human Capital, Widen Inequalities, or Waste Resources? *The World Bank Research Observer*, 23 (2), 161-200.
- Davies, S. (2004). School Choice by Default? Understanding the Demand for Private Tutoring in Canada. *American Journal of Education*, 110 (3), 233-255.
- Farah, S. (2011). Private Tutoring Trends in the UAE. *Dubai School of Government Policy Brief*, 26, 1-8.
- Hoffman, K. D. & Bateson, J. G. (2006). *Princípios de Marketing de Serviços: Conceitos, Estratégias e Casos*, 2ª Ed. São Paulo, Brasil: Thomson.

Ireson, J. (2004). Private Tutor: How Prevalent and Effective is It? *London Review of Education*, 2 (2), 110-122.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*, 5th. Harlow, England: Pearson Education Limited.

Postlethwaite, T. N. (2000). The Shadow Education System: Private Tutoring and Its Implications for Planners. *Comparative Education*, 36 (4), 495-496.

Smyth E. (2008). The More, the Better? Intensity of Involvement in Private Tuition and Examination Performance. *Educational Research and Evaluation*, 14 (5), 465-476.

Solomon, M. R. (2013). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*, 10th. Harlow, England: Pearson Education Limited.

Sousa, M. & Baptista, C. (2010). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios Segundo Bolonha*, 2^a edição. Lisboa, Portugal: Pactor.

Tansel, A., & Bircan, F. (2006). Demand for Education in Turkey: A Tobit Analysis of Private Tutoring Expenditures. *Economics of Education Review*, 25 (3), 303–313.

Ventura, A. (2008). Asia & Europe Dialogue in Education Research: Searching for New Paradigms, Agendas, and Research Network. *9th International Conference on Education Research*. Seoul, Korea: Seoul National University.

WEBGRAFIA

Organização EIA - Education Industry Association. Acedido em Abril 10, 2014, em <http://www.educationindustry.org>

Universidade de Aveiro. Acedido em Maio 6, 2014, em <http://www.ua.pt/de/pagetext.aspx?id=1963>

ANEXOS

ANEXO 1 – GUIÃO DE ENTREVISTA PESSOAL SEMIESTRUTURADA

INTRODUÇÃO

1. Tem filhos em idade escolar a frequentar um dos três primeiros ciclos? [1º, 2º e 3º]
2. Tem vários filhos?
3. Que idades têm os seus filhos?
4. Quem é que lá em casa vai às reuniões da escola e toma as decisões sobre a educação dos seus filhos?
5. É encarregado(a) de educação de algum deles?
6. Algum deles frequenta um serviço de explicações? [selecionar o(a) filho(a) com idade mais adequada e que frequente o serviço]

FASE 1: PRÉ-COMPRA

7. É a primeira vez que o(a) [nome do filho] está na explicação? Se não, em que ano o(a) [nome do filho] estava quando recorreu à explicação pela primeira vez?
8. [Se está atualmente a frequentar explicações] Quem reconheceu a necessidade que o levou a procurar esse serviço?
9. Quais foram os motivos que o(a) levaram a procurar a explicação? [E não há mais nenhum motivo? E. g.: educação individual; melhorar o desempenho escolar; falta de tempo para acompanhar os filhos com os deveres da escola; ajuda nos TPC's; mais económico/flexível do que o ensino privado; preparação para os exames nacionais; crença de que a explicação aumenta as possibilidades dos alunos conseguirem entrar nas melhores faculdades e consequentemente, melhores empregos; aprender a estudar; insatisfação com a escola pública; aluno percebe melhor os conteúdos escolares; para garantir que entram na faculdade e no curso desejado].
10. Quem procurou informações sobre o serviço?
11. Que tipo de informações procurou e onde procurou? [visita ao estabelecimento; recomendação da família ou amigos; opinião/sugestão de professores; publicidade; internet; antigos ou atuais alunos; habilitações do explicador; anos de experiência].
12. Quais são os critérios que mais valoriza num serviço de explicação? [horário; transporte; alimentação; é mais barato; localização].
13. O que valoriza mais num explicador? [recomendação da família e/ou amigos; boa reputação do explicador; habilitações e anos de experiência; resultados dos explicandos; simpatia; preço; boas referências; se é obrigatório contrato; se é obrigatório uma inscrição].

FASE 2: COMPRA

14. Quem tomou a decisão final? [individual ou conjunta].
15. O que é que foi decisivo para a sua escolha? [preço; localização; credibilidade do centro ou do explicador; flexibilidade do horário].

FASE 3: PÓS-COMPRA

16. Alguma vez mudou de estabelecimento de explicações ou de explicador? Por que razão o fez?
17. Quem reconheceu que existia um problema que o fez mudar de explicador e/ou estabelecimento?

ANEXO 2 – INQUÉRITO SOCIODEMOGRÁFICO

PARTE 1

1. Qual é o grau parentesco que tem com o seu educando:

- Mãe
- Pai
- Outro. Qual?

2. Estado civil:

- Casado (a)/ União de facto
- Solteiro (a)
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)

3. Diga, por favor, em que intervalo se situa a sua idade:

- Até aos 35 anos
- 35 - 45 anos
- 45 - 55 anos
- 55 - 65 anos
- 65 - 75 anos
- Superior a 75 anos

4. Quais são as suas habilitações académicas?

- Ensino básico – 1º Ciclo (Primária)
- Ensino básico – 3º Ciclo (9º ano)
- Ensino Secundário (12º ano)
- Curso profissional
- Curso médio/Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-graduação / Mestrado
- Doutoramento

5. Aproximadamente, qual é o escalão de rendimento líquido mensal do seu agregado familiar?
[facultativo]

- Até 999€
- 999€ a 1499€
- 1500€ a 1899€
- 1900€ a 2499€
- 2500€ a 3499€
- 3500€ a 4100€
- Superior a 4100€

6. Com o rendimento líquido mensal do seu agregado familiar:

- É muito difícil viver com o rendimento atual
- É difícil viver com o rendimento atual
- O rendimento atual dá para viver
- O rendimento atual permite viver confortavelmente

PARTE 2

8. Em que ano escolar anda o(a) seu(sua) filho(a)?

9. Ele (a) frequenta uma escola:

- Pública
- Privada

10. Que idade tem o(a) seu(sua) filho(a)?

11. Sexo:

- Masculino
- Feminino

PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA DO SERVIÇO DE EXPLICAÇÕES
Perspetiva dos encarregados de educação

ANEXO 3 – QUADRO DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Entrevistado	Estado civil	Idade	Nível de educação	Rendimento do agregado	Rendimento subjetivo	Ano de escolaridade do educando	Tipo de ensino	Idade do educando	Sexo do educando
Maria	Casada/União de facto	45 - 55	Licenciatura	2500€ a 3499€	O rendimento atual dá para viver	8º	Publica	14	Feminino
Antónia	Divorciada	35 - 45	Licenciatura	2500€ a 3499€	O rendimento atual permite viver confortavelmente	A trabalhar	Publica	22	Feminino
Anabela	Casada/ União de facto	45 - 55	Curso profissional	Superior a 4100€	O rendimento atual permite viver confortavelmente	10º	Privada	15	Masculino
Pedro	Casado/ União de facto	45 - 55	Licenciatura	2500€ a 3499€	O rendimento atual permite viver confortavelmente	1º ano Licenciatura	Publica	20	Masculino
Cristina	Divorciada	35 - 45	Licenciatura	2500€ a 3499€	O rendimento atual dá para viver	9º	Privada	14	Masculino
Teresa	Casada/ União de facto	35 - 45	Pós-graduação / Mestrado	Superior a 4100€	O rendimento atual permite viver confortavelmente	8º	Privada	14	Masculino
Lúcia	Casada/ União de facto	35 - 45	Ensino Secundário	2500€ a 3499€	O rendimento atual dá para viver	7º	Publica	12	Masculino
Rui	Solteiro	35 - 45	Ensino Secundário	1500€ a 1899€	O rendimento atual permite viver confortavelmente	4º	Publica	9	Feminino