

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO ACADÉMICA E RENDIMENTO ESCOLAR EM ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR - CASO DA UP-QUELIMANE

Jorge dos Anjos Lufiande¹

Resumo

O presente artigo tem por objectivo analisar o grau de satisfação académica e sua relação com o rendimento escolar em estudantes universitários do 3º ano na Universidade Pedagógica - Delegação de Quelimane no ano de 2014. A preocupação foi de saber (i) os índices de satisfação académica experienciados pelos estudantes do 3º ano e (ii) a relação que existe entre o grau de satisfação académica do estudante e o seu rendimento escolar. A pesquisa, de natureza quantitativa aplicou, para a colecta de dados o QSA (Questionário de Satisfação Académica) a uma amostra de 200 estudantes correspondentes a 13 cursos do regime regular, sendo 147 de sexo masculino e 53 de sexo feminino com idades compreendidas entre 19 e 60 anos. Os resultados da pesquisa mostram que há relação entre o grau de satisfação dos estudantes com o rendimento académico e não há diferenças de grau de satisfação académica em função de género, idade e o curso do estudante.

Palavras-chave: Satisfação académica; Rendimento escolar; Ensino Superior.

ANALYSIS OF ACADEMIC SATISFACTION AND SCHOOL INCOME IN HIGHER EDUCATION STUDENTS – THE CASE OF *UNIVERSIDADE PEDAGÓGICA*, QUELIMANE BRANCH.

Jorge dos Anjos Lufiande¹

Abstract

The present article aims at analyzing the degree of academic satisfaction and its relation to academic performance in 3rd year university students at *Universidade Pedagógica*, Quelimane branch in 2014. Its concern was to know (i) the academic satisfaction ratings (ii) the relationship between the degree of academic satisfaction of the students and their academic performance. The research was carried under a quantitative research and to gather data, the QSA (Academic Satisfaction Questionnaire) was applied to a sample of 200 students corresponding to 13 courses of the regular regime, being 147 males and 53 females aged 19 and 60 years. The results of the research show that there is a relationship between the degrees of satisfaction of students with academic performance and there are no differences in the degree of academic satisfaction due to gender, age and student's course.

Key words: Academic satisfaction; School performance; Higher education.

¹Lecturer of *Universidade Pedagógica – Mozambique*. Master in Educational Psychology

1. Introdução

A problemática do rendimento escolar tem sido uma preocupação para profissionais de educação do mundo e de Moçambique, em particular. Analisar a satisfação académica e o rendimento escolar dos estudantes do Ensino Superior, tomando como base as dimensões curricular, sócio-relacional e institucional, pressupõe que a variável rendimento pode ser alcançada tendo em conta a satisfação dos estudantes nessas dimensões. Isto resulta do facto de, esta questão abarcar vários aspectos nomeadamente serviços disponíveis e prestados pela instituição ao estudante, relacionamentos dentro da universidade e a componente formativa em termos de conteúdos programados e leccionados.

Pesquisas realizadas no âmbito de satisfação do cliente/utente em relação ao produto ou serviços oferecidos, identificaram um conjunto de factores que influenciam positivamente a satisfação dos estudantes, sobretudo, conforme Romanazzi *apud* Silva *et al.*, (2012: 32), no que se refere ao *grupo de amigos, a identificação pessoal do académico com a área de estudo (...)* bem como uma boa estrutura do curso. Assim, identificar estes elementos como condicionantes para satisfação do estudante, significa reflectir em torno das dimensões de satisfação já referidos e dar a sua maior atenção.

Outra pesquisa foi conduzida por Kanan e Baker *apud* Silva *et al.*, (2012: 32), com estudantes de Administração palestinos, identificou que a satisfação dos

estudantes está mais ligada à interação interpessoal do que o conteúdo académico do programa de estudo. Acrescenta-se, ainda, que a mesma pesquisa constatou a estrutura curricular como sua maior fonte de satisfação.

Em cada final de semestre, particularmente onde a pesquisa foi desenvolvida, os estudantes têm espaço para avaliar os serviços prestados pela instituição, dando-lhes oportunidade para exprimir o seu sentimento de agrado ou desagrado com relação a várias matérias relacionadas ao seu processo de formação.

A razão da escolha de estudantes do terceiro resulta dos seguintes factos. Em primeiro lugar, encontram-se a frequentar as cadeiras curriculares e a se beneficiarem potencialmente dos serviços da instituição. Em segundo lugar, parece que, a este nível, a questão de adaptação na Universidade se encontra resolvida, uma vez que as suas expectativas em relação a instituição já se encontram maioritariamente confrontadas com a realidade. Face a isso, pelo menos a questão de mudança de curso ou abandono à instituição é uma possibilidade quase nula.

As razões acima expostas se sustentam na visão segundo a qual o tempo que o estudante leva na instituição e o seu envolvimento com a mesma, torna mais crítica a sua percepção em relação às dimensões curricular, sócio-relacional e de infra-estruturas, visto que esse período todo o permite adquirir mais informações para a sua análise e emissão de juízo. (Nasser, Khoury, Abouchedid *apud* Souza & Reinert, 2010)

Entende-se com isso, que os sentimentos colhidos podem servir de reflexo em relação a como o estudante se sente e não só. Por outro lado, se este sentimento pode interferir no rendimento académico. Portanto, o conhecimento do real sentimento do estudante em relação ao currículo e sua formação no geral constituem uma chamada de atenção e oportunidade para reflectir à volta das nossas práticas profissionais dentro e fora da sala de aulas quer como docentes e quer como gestores.

É tarefa da instituição promover o bem-estar do estudante na academia, embora considere-se membro da comunidade académica, ele é cliente sendo nesta óptica que constitui preocupação e procura de resposta sobre (i) *Quais os índices de satisfação académica experienciados pelos alunos do 3º ano?* (ii) *Que relação existe entre o grau de satisfação académica do aluno e o seu rendimento escolar?*

Para responder às questões colocadas, levantamos duas hipóteses: (i) *o grau de satisfação dos estudantes ao nível curricular, sócio-relacional e institucional está relacionado com o seu rendimento escolar;* (ii) *o grau de satisfação dos estudantes ao nível curricular, sócio-relacional e institucional difere em função do género, idade e curso dos estudantes.*

Estas hipóteses foram levantadas para responder, de modo geral, o seguinte objectivo: Analisar o grau de satisfação académica e sua relação com o rendimento académico em estudantes universitários do 3º ano. Assim sendo, para operacionalizar esse desiderato, especificamente, avaliou-se a relação entre o grau de satisfação académica dos estudantes e o seu rendimento académico; identificaram-se eventuais diferenças nos níveis de satisfação dos estudantes pelas várias dimensões segundo o género, a idade e o curso dos estudantes do 3º ano.

De um modo geral, os principais resultados da pesquisa mostram que há relação entre o grau de satisfação dos estudantes com o rendimento acadêmico e não há diferenças de grau de satisfação acadêmica em função de gênero, idade e o curso do estudante.

2.1. Satisfação acadêmica

A satisfação é decorrente de alguma situação, evento ou fenômeno, no qual, através da nossa experiência com tal situação, resulta em nós um determinado sentimento. Alguns modelos procuram explicar a satisfação tomando como base diversas perspectivas.

Modelo das necessidades – baseando-se neste modelo, Archer *apud* Souza & Reinert (2010: 160) entende que *a satisfação decorre do atendimento ou da eliminação de uma determinada necessidade e ocorre quando um factor (externo) diminui a tensão da necessidade (interna) elevando o nível de satisfação.*

Maslow apresenta a sua hierarquia das necessidades e a ideia segundo a qual o homem em busca constante da satisfação, resolve primeiro as necessidades consideradas primárias – ligadas à sobrevivência e manutenção da espécie – e mais tarde as que hierarquicamente seguem – ex: pertença, auto-estima, em diante (Hall *et al.*, 2000).

Modelo de discrepância – aqui a satisfação é o *sentimento de prazer ou de desapontamento que depende de uma comparação do desempenho esperado pelo produto ou serviço em relação as expectativas do cliente* (Kotler *apud* Trainoti, 2006: 14). Tomando esta abordagem baseada na satisfação do cliente Trainoti (2006: 14), refere que *estas expectativas baseiam-se em um conjunto de factores como experiências passadas em relação à compra, recomendação de outras pessoas, comunicação externa e outras informações de empresas correntes.*

Modelo ecológico - O modelo ecológico, Benjamim & Hollings *apud* Monteiro e Gonçalves (2011: 18), vê *a experiência do estudante como ocorrendo em vários níveis e sujeita a múltiplas influências dentro e fora do campus universitários.* A articulação harmoniosa dessas duas partes (dentro e fora da universidade) conduzem à criação de um sentimento de satisfação que poderá mais tarde resultar na quantidade e qualidade da produção acadêmica ao longo da formação.

2.2. Rendimento Escolar

O tratamento do Rendimento Escolar muitas vezes remete à abordagens sobre sucesso e insucesso, por serem temas com extrema relação. Nesta perspectiva, quando se fala de insucesso no Ensino Superior, fala-se de um número considerável de estudantes com dificuldades quer nas transições de ano quer na conclusão de unidades curriculares específicas, normalmente com baixas classificações, sendo que, eventualmente, acabam por abandonar seus projectos de formação (Almeida e Vasconcelos *apud* Donaciano, 2011)

No Ensino Superior, apresentam-se distintos factores que concorrem para o rendimento do estudante nomeadamente: factores ligados ao estudante, o problema do contexto, o problema do currículo e, o problema do curso ideal e o curso real (Almeida, 2002)

a) *Factores Ligados ao Estudante* - estes factores, referem-se às *capacidades intelectuais e cognitivas* (sentido crítico e criatividade) como elementos indispensáveis para suportar as exigências no ES apesar de não ser a ausência dessas capacidades, suficiente para explicar as dificuldades que o estudante encontra na instituição (Almeida, 2002)

b) *O Problema do Contexto* - o contexto de aprendizagem conta muito no rendimento do estudante, o quão ele está satisfeito pode-se reflectir na forma como este vai impor a sua dinâmica no investimento dos seus estudos. Aqui o contexto de aprendizagem aponta-se para a instituição toda e o Departamento em si. Portanto, a sua motivação pelas actividades académicas, de índole curricular, parece estimulada nestas circunstâncias (*Ibid.*).

c) *O Problema do Curso Real e o Curso Ideal*

A realidade do contexto moçambicano impõe à uma maior reflexão quanto a esta questão que ultrapassa soluções internas na UP, uma vez que o percurso do estudante vem já muito antes de ele pensar em ingressar-se num ES. Portanto, não se pode deixar de reflectir o aspecto de desfasamento que por vezes existe entre o curso frequentado e o projecto vocacional do estudante que muitas vezes traz insatisfação no percurso da sua formação (*Ibidem.*).

3. Metodologia

A pesquisa baseou-se na abordagem quantitativa e através da pesquisa Bibliográfica exploraram-se as principais contribuições teóricas existentes sobre o tema. Em termos de instrumento a pesquisa aplicou o QSA (Questionário de Satisfação Académica), adaptado do original de Almeida (2001). Este questionário apresenta 13 itens e avalia o grau de satisfação académica nas dimensões curricular, sócio-relacional e dimensão institucional num formato de *Likert* de 5 pontos com intensidade variando de muito satisfeito a muito insatisfeito.

A adaptação do instrumento baseou-se numa primeira fase na aplicação a um grupo de estudantes dos cursos do regime regular que frequentam o terceiro ano para verificar o seu nível de compreensão dos *itens* do questionário (através da reflexão falada). No segundo passo corrigiram-se as eventuais situações que foram constatadas na reflexão falada para, em seguida, produzir a versão final.

O questionário foi aplicado na sala de aulas. Inicialmente foi contactada a direcção para a devida autorização, de seguida os docentes para a marcação da hora de aplicação. A cada aplicação foi precedida de uma breve explicação sobre os objectivos do estudo e apelados os estudantes para a sua sinceridade.

Os dados da pesquisa foram analisados através do pacote estatístico SPSS versão 18. Calcularam-se as frequências dos participantes por sexo, idade e curso. Também, foram calculadas as frequências de graus de satisfação em cada dimensão em estudo. Para analisar a relação de satisfação com o rendimento, confrontaram-se os *itens* com a variável rendimento através do teste de correlações e, mais tarde, as eventuais diferenças nos níveis de satisfação em função dos factores em estudo, foram conhecidas através das técnicas de *t de Student* para factor sexo e *Anova* para os factores idade e curso.

4. Análise e interpretação de resultados

4.1. Comparação dos níveis de satisfação dos estudantes segundo o género

No quadro a seguir, apresentam-se os resultados de comparação dos níveis de satisfação dos estudantes segundo o género. Nele mostra-se a média e o desvio padrão das pontuações obtidas. De igual modo, mostram-se os resultados do teste *t de student* usado para este factor.

Quadro 1: Comparação da satisfação académica segundo o género

Satisfação com as infra-estruturas							
Sexo	N	Média	Desvio padrão				
Masculino	147	2.5510	.73264				
Feminino	53	2.6415	.90073				
		F	Prob	t	Graus de liberdade	Prob.	Diferenças de médias
Considerando igualdade de variância		3.458	0.64	-.724	198	.470	-.09049
Não considerando igualdade de variância				-.657	78.182	.513	-.09049
Satisfação sócio-relacional							
Sexo	N	Média	Desvio padrão				
Masculino	147	2.9592	.82659				
Feminino	53	2.8302	.95547				
		F	Prob.	t	Graus de liberdade	Prob.	Diferenças de médias
Considerando igualdade de variância		2.059	.153	.934	198	.352	.12899
Não considerando igualdade de variância				.872	81.730	.386	.12899
Satisfação curricular							
Sexo	N	Média	Desvio padrão				
Masculino	147	2.3810	.70549				
Feminino	53	2.2264	.72434				

	F	Prob.	t	Graus de liberdade	Prob.	Diferenças de médias
Considerando igualdade de variância	.079	.778	1.358	198	.176	.15454
Não considerando igualdade de variância			1.341	89.907	.183	.15454

Fonte: autor, 2014

Os três blocos de quadros que se apresentam acima reflectem os resultados do teste *t de student* para a significância das três dimensões com respeito ao sexo.

Considerando o critério de p-valor (probabilidade) para decidir a significância da hipótese testada, pode-se concluir a um nível de significância de 5% que o nível de satisfação com respeito as infra-estruturas, sócio-relacional e curricular não difere para os homens e para as mulheres.

4.2. Comparação dos níveis de satisfação dos estudantes segundo a idade

No quadro abaixo, apresenta-se os resultados da comparação do grau de satisfação dos estudantes conforme as idades. Nele, descrevem-se as faixas etárias e as respectivas médias e desvios-padrão nas diferentes dimensões de satisfação académica em estudo.

Quadro 2 - Comparação de satisfação académica segundo a idade

Satisfação com infra-estrutura					
Idade	Média		Desvio padrão		
Menor de 25 anos de idade	2.45		0.81		
De 25 a 29 anos de idade	2.73		0.64		
Maior de 30 anos de idade	2.62		0.85		
ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Média de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	2.744	2	1.372	2.244	.109
Dentro do grupo	116.746	191	.611		
Total	119,590	193			
Satisfação sócio-relacional					
Idade	Média		Desvio padrão		
Menor de 25 anos de idade	2.91		0.99		
De 25 a 29 anos de idade	2.98		0.75		
Maior de 30 anos de idade	2.90		0.79		
ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Média de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	.187	2	.093	.121	.886
Dentro do grupo	146.803	191	.769		
Total	146.990	193			
Satisfação curricular					

Idade	Média	Desvio padrão
Menor de 25 anos de idade	2.27	0.73
De 25 a 29 anos de idade	2.47	0.68
Maior de 30 anos de idade	2.32	0.72

ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Média de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	1.258	2	.629	1.226	.296
Dentro do grupo	97.964	191	.513		
Total	99.222	193			

Fonte: autor, 2014

Conforme o quadro acima, pode-se observar que os *p-valores* (probabilidades) nele apresentados estão acima de 5% (nível de significância considerado), assim, se pode afirmar a este nível de significância que não há diferença de opiniões nas diferentes faixas etárias, isto é, os estudantes de 19 a 25 anos, 25 a 30 anos e de acima de 30 apresentam mesmo grau de satisfação com respeito as infra-estruturas, sócio-relacional e curricular.

4.3. Comparação dos níveis de satisfação dos estudantes segundo o Curso

De forma análoga ao caso anterior, a aplicação do teste *Anova* justifica-se pela natureza das variáveis em estudo e pelos níveis do factor (o factor apresenta mais que 2 níveis). Cada tabela apresentada no quadro a seguir representa os resultados do teste Anova para cada variável resposta em estudo (as dimensões de satisfação académica).

Quadro 3 - Satisfação académica dos estudantes segundo o curso

Satisfação com Infra-estruturas					
ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Media de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	12.345	12	1.029	1.773	.055
Dentro do grupo	108.530	187	.580		
Total	120.875	199			
Satisfação Sócio relacional					
ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Media de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	14.116	12	1.176	1.645	.083
Dentro do grupo	133.759	187	.715		
Total	147.875	199			
Satisfação curricular					

ANOVA	Soma de quadrados	Graus de liberdade	Média de quadrados	F	Prob.
Entre grupos	6.413	12	.534	1.058	.398
Dentro do grupo	94.467	187	.505		
Total	100.880	199			

Fonte: autor, 2014

Os *p-valores* (probabilidades) apresentados nas três tabelas deste quadro mostram que a um nível de significância de 5% o grau de satisfação acadêmica com respeito a infra-estrutura, sócio-relacional e curricular é similar em todos os cursos.

A partir dos resultados obtidos neste ponto, pode-se concluir que o sentimento de satisfação/insatisfação é partilhado por todos estudantes independentemente do curso frequentado. Aliás, estes resultados podem estar relacionados com a forma como a instituição se preocupa para responder as necessidades consideradas determinantes para a formação dos seus quadros, não havendo assim tendência para privilegiar uns em detrimento de outros estudantes.

4.4. Correlação do rendimento escolar e a satisfação acadêmica dos estudantes

No quadro a seguir, apresentam-se os resultados de correlação entre os itens que avaliam a satisfação dos estudantes e o rendimento académico.

Quadro 4 – Correlação do rendimento escolar e as treze variáveis de estudo

	Relação com os professores	Vida académica	Organização e interesse do curso	Relação como os colegas do curso	Serviços disponíveis na universidade	Resultados académicos no curso	Relação com os colegas doutros cursos	Oportunidade para participar em actividades extracurriculares no	Sistema de avaliação existente no curso	Relação com os funcionários	Recursos e equipamentos disponíveis na	Investimento pessoal no curso	Relação com familiares e outras figuras significativas
Correlação de Pearson	-.147	.006	.182	-.165	.041	.098	.003	.020	.146	.012	.148	.035	.023
p valores	.041	.934	.012	.021	.565	.190	.973	.780	.043	.870	.037	.628	.745
N	194	178	191	197	196	182	192	197	194	196	198	196	196

Fonte: o autor, 2014

A partir dos resultados deste quadro pode-se entender que ao nível de significância considerado para o estudo (5%), a satisfação dos alunos com a *relação com professores, organização e interesse do curso, relação com os colegas do curso, sistema de avaliação existente, recursos e equipamentos disponíveis na universidade* estão

relacionados com o rendimento académico dos alunos. Porém, todas estas correlações são fracas, isto é, apesar de se admitir a existência de correlações entre este conjunto de variáveis, deve-se entender que existem outros factores não levados em conta nesta pesquisa, que estão fortemente relacionados com o rendimento académico dos alunos.

Contudo, a satisfação dos alunos com a sua *relação com os professores, organização e interesse do curso, serviços disponíveis, resultados académicos, relação com colegas, sistema de avaliação, investimento pessoal no curso e relação com familiares* apresentam uma correlação negativa. Isto significa que aos valores baixos de pontuação da satisfação correspondentes a estes itens se correspondem aos valores altos de rendimento académico. Ou seja, em geral (para estes itens) os alunos mais satisfeitos apresentam bom rendimento.

Esperava-se que estudantes insatisfeitos com uma das dimensões tivessem rendimento baixo. Entretanto, o item *recursos e equipamentos disponíveis na universidade* apresenta correlação positiva com o rendimento académico, o que significa que os estudantes insatisfeitos com recursos e equipamentos disponíveis na universidade apresentam alto rendimento académico.

A razão disso pode dever-se ao facto de hoje em dia haver estudantes que dispõem de computadores, dando-lhes possibilidades de acesso mesmo em casa, à larga fonte virtual de informação que existe, o que permite, através de leitura, uma maior capacidade e qualidade analítica dos factos e fenómenos. Alguns aproveitam os serviços de *Internet* através de telefones celulares para as suas pesquisas. Esta larga fonte de acesso à informação, que pode ser partilhada mesmo com aqueles que não a têm, pode contribuir positivamente para o rendimento desses estudantes.

Refira-se que, associado ao acima exposto, as pessoas procuram mecanismos alternativos para superar um obstáculo. O que significa que, havendo insatisfação com os recursos existentes, os estudantes não “cruzem os braços”, uma vez que a consciência insuficiência de recursos ajuda na procura de alternativas.

É preciso referir que os resultados das correlações feitas, ao apresentarem uma correlação fraca demonstram a existência de outras variáveis que não foram levadas em consideração no estudo mas que podem contribuir para o rendimento académico.

5. Considerações finais

O percurso da investigação tinha como objectivo principal analisar a satisfação dos estudantes olhando para as dimensões curricular, sócio-relacional e satisfação a nível de Infra-estruturas. Levantaram-se hipóteses segundo as quais há relação do grau satisfação dos estudantes nas três dimensões em estudo e que o grau de satisfação difere em função do sexo e curso dos estudantes.

Das análises feitas, os principais resultados mostram que há relação entre a satisfação dos estudantes nas várias dimensões e o rendimento académico. Justifica-se essa afirmação olhando pelos resultados obtidos nos testes de correlações efectuadas, entretanto, embora se afirme assim, importa referir que estas correlações são fracas, o

que permite assim reflectir sobre a existência de outros factores que podem ser levados em conta e contribuir para o rendimento.

Apesar disso, não foram avançados quaisquer factores que possam afectar positivamente no rendimento para associarem-se àquelas mas ficou a percepção de que os estudantes procuram nalgumas situações, mecanismos de superação a um problema quando os recursos disponíveis não forem devidamente satisfatórios para respondê-lo.

Apresenta-se este argumento olhando para a dimensão de infra-estrutura, que mostra uma correlação positiva, portanto, maior insatisfação e maior rendimento. Procurou-se fazer esta análise, tomando como base os principais equipamentos como o caso de computadores e dispositivos que permitem aceder a vários acervos bibliográficos virtuais existentes, permitindo assim uma maior exploração de material bibliográfico fora do espaço do *campus* universitário.

Tomando como base as principais conclusões desta pesquisa, desde os resultados dos testes à análise feita sobre o papel das Instituições do Ensino Superior na satisfação dos estudantes sugere-se que a Delegação continue a lutar para a criação de um ambiente óptimo e atractivo para o ensino e aprendizagem; aumente cada vez mais as infra-estruturas com equipamentos suficientes de modo a cobrir as necessidades específicas de cada curso; criação de cada vez mais e melhores ambientes onde o estudante possa ver a instituição como de facto um lugar para o seu crescimento intelectual, moral e espiritual; aumento de meios para responder aos objectivos nele traçados através de monitoria e avaliação do desempenho na execução/implementação dos programas curriculares.

Bibliografia

ALMEIDA, L. “Insucesso Escolar no Ensino Superior: Reflexões em torno dos processos de ensino, aprendizagem e avaliação”, *Seminário sobre Ensino Superior*. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, 2002.

DONACIANO, B. *Vivências Académicas, Métodos de Estudo e Rendimento Escolar em Estudantes da Universidade Pedagógica*. Tese de Doutoramento em Ciências de Educação Especialidade de Psicologia da Educação, 2011

HALL, Calvin S; LINDZEY, Gardner & CAMPBELL, John B. *Teorias da Personalidade*. 4 ed., Porto Alegre: Artmed editora, 2000.

SILVA, Sofia de L. R. da. *Dinâmicas de envolvimento e de desenvolvimento dos estudantes do ensino Superior*. Coimbra, Universidade de Coimbra – Faculdade de Psicologia de Ciências de Educação, 2012.

SOUZA, S. A de & REINERT, J. N. *Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente*. Campinas, Sorocaba, SP, 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a09.pdf>, no dia 20 de Junho de 2013.

TRAINOTI, Maria do Carmo. *Análise da satisfação do cliente de uma academia de ginástica*. Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Faculdade XV de Agosto, curso de Administração de Empresas. Socorro, 2006.