



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR
ÁREA: MARKETING

IGOR REZENDE GARCIA FREIRE
RA 21459939

**A COMPARAÇÃO ENTRE OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DE ALUNOS
DO ÚLTIMO ANO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO
DE CASO NO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (Uniceub).**

Brasília
2017

IGOR REZENDE GARCIA FREIRE

A COMPARAÇÃO ENTRE OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DE ALUNOS DO ÚLTIMO ANO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (UniCEUB).

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Antonio Lisboa Cordeiro

Brasília
2017

IGOR REZENDE GARCIA FREIRE

A COMPARAÇÃO ENTRE OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DE ALUNOS DO ÚLTIMO ANO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (UniCEUB).

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Brasília, 17 de outubro de 2017.

Banca Examinadora

Prof.: Marcelo Antonio Lisboa Cordeiro

Prof. (a):
Examinador(a)

Prof. (a):
Examinador(a)

Brasília
2017

A COMPARAÇÃO ENTRE OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DE ALUNOS DO ÚLTIMO ANO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA (UniCEUB).

Igor Rezende Garcia Freire¹
Marcelo Antonio Lisboa Cordeiro²

RESUMO

A satisfação do aluno é o pilar fundamental para o sucesso das Instituições de Ensino Superior (IES) e já foi objeto de estudo de diversos autores. Com isso, mensurar a satisfação do aluno se torna importante, pois permite à instituição mapear os pontos positivos e os que ainda precisam ser melhorados, além de compreender as necessidades do aluno, possibilitando à gestão da instituição tomar decisões mais assertivas. Diante de tal fato, o presente estudo procurou mensurar a diferença do nível de satisfação dos alunos do último ano do curso de administração, de uma mesma instituição (UniCEUB), porém de campus diferentes. Para isso, o método utilizado foi o estudo de caso de caráter descritivo, com abordagem quantitativa e levantamento (*survey*), no qual foram avaliados 141 respondentes. O questionário utilizado possui escala validada contendo 35 atributos internos à instituição. Os principais resultados mostram um equilíbrio entre os níveis de satisfação, porém apresentam, também, diferença em determinados aspectos da instituição: eventos sociais, programas ou serviços de apoio aos estudantes, acervo disponível na biblioteca, segurança e programa de apoio financeiro. No geral, os alunos demonstraram satisfação com a instituição.

Palavras-chave: Aluno; Instituições de Ensino Superior; Satisfação.

¹ Graduando em Administração no Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). E-mail: igor.rg.freire@gmail.com.

² Doutor em Administração pela Universidade de Brasília, mestre em Administração pela Universidade Federal do Paraná, graduado em Administração de Empresas pela Universidade de Brasília e em Comunicação Social pelo Centro Universitário de Brasília. Coordenador do Projeto de Extensão Prospecção de Tecnologias de Informação e Comunicação e professor dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis do UniCEUB. E-mail: marcelo.lisboa@uniceub.br

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos observa-se um relevante aumento da população universitária, apresentando características bastante heterogêneas, tais como: faixa etária, gênero, classe social, objetivos pessoais e profissionais, expectativas, disponibilidade para assistir as aulas, dentre outras. Devido a esse aumento, as Instituições de Ensino Superior (IES) estão se expandindo para atender a essa demanda, porém, é preciso que estejam aptas a atender as expectativas dos alunos, e para isso, um dos mecanismos utilizado é a mensuração do nível de satisfação dos discentes. Tal mensuração é importante, pois permite que a instituição mapeie os pontos positivos e os que precisam ser melhorados, além de compreender as necessidades do aluno, possibilitando à gestão da instituição tomar decisões mais assertivas.

De acordo com a defesa de vários autores, a satisfação dos alunos é um pilar fundamental para o sucesso das IES, com isso a sua mensuração é importante para diagnosticar o nível de satisfação dos mesmos, possibilitando os ajustes necessários para que suas expectativas sejam atendidas (CODA e SILVA, 2004; PEREIRA; SOUKI, 2004; WALTER *et al.*, 2005; DE TONI *et al.*, 2006). Com isso, este estudo se justifica academicamente devido a relevância da mensuração do nível da satisfação dos discentes de IES. Além disso, a pesquisa possibilitou a comparação dos resultados do nível de satisfação de campus diferentes de uma mesma instituição, em pesquisa, não foi possível identificar estudos que abordasse tal comparação. O estudo se justifica gerencialmente, pois os resultados encontrados com esta pesquisa podem ser importantes indicadores para gestores e professores de outras IES no sentido de mensurarem a satisfação dos seus alunos quanto aos aspectos utilizados neste estudo.

O problema de pesquisa no qual se baseia este estudo é o seguinte: qual é a diferença entre os níveis de satisfação dos alunos do último ano do curso de administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II, do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB)? Para responder a essa pergunta, o seguinte objetivo geral foi estabelecido: identificar a diferença entre os níveis de satisfação dos alunos do último ano do curso de administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II, do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Para subsidiar o objetivo geral, 5 (cinco) objetivos específicos foram estabelecidos: (1) apresentar referencial teórico sobre satisfação, (2) apresentar a metodologia de estudo de caso de caráter descritivo,

abordagem quantitativa e levantamento (*survey*), (3) mensurar os níveis de satisfação dos alunos do 7º e 8º semestre do curso de administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II, (4) apresentar os resultados provenientes da aplicação do questionário de mensuração da satisfação dos discentes e (5) discutir os resultados de maneira a extrair implicações práticas e teóricas a respeito do assunto.

Este artigo será apresentado em cinco partes: a primeira é constituída por essa introdução; a segunda traz uma revisão bibliográfica que aborda de modo geral e específico o tema satisfação; a terceira parte apresenta o método da pesquisa, com a classificação e procedimentos empíricos e analíticos; a quarta contém os resultados da pesquisa e suas discussões e a última parte do contém as considerações finais, composta por: conclusão, limitações e agenda futura.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Satisfação

O conceito de satisfação é discutido por diversos pontos de vista, com isso, alguns autores serão utilizados nesta revisão literária para a abordagem da temática proposta, conforme a seguir. De um modo geral, a satisfação está ligada a uma conceptualização psicológica que se expressa através de uma atitude, em busca de um atendimento ou eliminação de uma necessidade, funcionando como um elemento de motivação para o indivíduo (Archer, 1997).

Para Kotler (1998, p. 53), a satisfação pode ser compreendida como “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas do indivíduo”, ou seja, a satisfação está atrelada às expectativas e ao desempenho. Portanto, a satisfação pode ser definida com base na experiência após a realização de uma expectativa, que resulta em um “paradigma de desconfirmação”, que é a relação entre as expectativas passadas e a realidade percebida, a qual pode resultar em três possibilidades, conforme apresentado na Figura 1 (BORGES, 2011).

Figura 1 – Desconfirmação x Desempenho Atual

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Borges (2011, p. 42).

Nenhuma desconfirmação ocorre quando o desempenho atual não sofre alteração e se realiza conforme sua expectativa; desconfirmação negativa é o resultado do atual desempenho abaixo da expectativa (responsável pela insatisfação); e desconfirmação positiva é a resultante da expectativa ser superada pelo desempenho atual (responsável pela satisfação). Ou seja, o indivíduo cria as expectativas antes mesmo de receber o serviço ou produto, e posteriormente realiza o processo de desconfirmação de acordo com o desempenho, mas vale lembrar que todo esse processo possui suas particularidades tendo em vista a variação de indivíduo para indivíduo (características psicológicas), além da obtenção de novas informações com o passar do tempo (BORGES, 2011).

Mais precisamente no caso de um serviço, tal como na educação superior, a satisfação do cliente está condicionada à capacidade do serviço em atender ou superar suas expectativas, e para que as organizações possam ser eficazes é necessário conhecer seus clientes, compreendendo quais são seus desejos, gostos e expectativas, pois só assim será possível a prestação de serviços que os satisfaçam. Após tal compreensão e a partir desse momento é possível atingir a qualidade no serviço prestado, proporcionando a fidelização do cliente e se destacando de seus concorrentes (FORTES, 2007).

2.2 Satisfação em Serviços de Ensino

A satisfação é definida com base no sentimento do indivíduo que é a resultante da comparação do desempenho do serviço em relação às suas expectativas. Sabendo disso, foi desenvolvida uma linha de pensamento onde a qualidade no desenvolvimento do serviço está ligada diretamente com a satisfação

do cliente (CARVALHO NETO, 2009). De acordo com Fortes *et al.* (2007), os clientes (consumidores) estão em uma era em que as informações são obtidas de forma instantânea, os tornando mais exigentes, e com isso as organizações se sentem na obrigação de satisfazer esse novo público visando o encantamento no desenvolvimento do serviço (FORTES *et al.*, 2007).

As instituições de ensino superior e demais prestadoras de serviço já percebem que seus clientes possuem uma rede com diversas alternativas e que a satisfação é fator predominante na hora da escolha. Nesse contexto, não se pode esquecer o fator qualidade no serviço prestado, pois está diretamente relacionado com o fato de que as instituições de ensino precisam compreender melhor seus clientes e procurar atender suas expectativas (BORGES, 2011).

A mensuração da satisfação de prestação de serviço em instituições de ensino superior engloba o nível de satisfação do aluno, os professores, a administração, as instalações, os recursos pedagógicos, dentre outras características específicas da instituição. Assim, devido ao fato de abordar diversas experiências do estudante, a satisfação se caracteriza como multidimensional (SOARES; VASCONCELOS; ALMEIDA, 2002). Com base nesse contexto, Borges (2011, p. 51) afirma que “as pesquisas têm indicado que a percepção dos estudantes quanto à sua satisfação acadêmica interfere no nível de envolvimento do estudante com a instituição, implicando nas decisões de permanecer ou não na instituição”, além de se tornar um pilar importante na avaliação da eficácia institucional (BORGES, 2011).

Já para Carvalho Neto (2009), alguns pontos devem ser verificados em instituições de ensino superior para que seja atingida a satisfação de seus clientes: atendimento, corpo docente, conteúdo das disciplinas, acessibilidade, infraestrutura, comunicação, dentre outros aspectos. Dessa forma é observado a importância para as instituições de ensino superior saberem como se configura a satisfação dos alunos, pois só assim é possível identificar se as expectativas dos discentes com relação aos cursos estão sendo atendidas, para que se possa trabalhar melhorias, se necessárias (BORGES, 2011).

Para entender como funciona a satisfação na prestação de serviço em instituições de ensino superior, Onusic (2009) identifica três pilares: qualidade percebida, as expectativas e o valor percebido; e que estão relacionados a fatores distintos. Qualidade percebida é o conjunto da performance da organização mais a

sua capacidade de compreender e atender os consumidores; expectativa é o acúmulo das experiências (conhecimento) anteriores em relação à qualidade do fornecedor; e valor percebido é a junção da qualidade do serviço e o preço praticado (ONUSIC, 2009).

2.3 Satisfação do aluno em Instituições de Ensino Superior (IES)

As instituições de ensino superior (IES) estão em constante crescimento, o que ocasiona a transformação do ensino oferecido em um serviço clássico, por apresentar oferta (IES) e a procura (alunos), gerando competições entre os concorrentes. Com base nesse processo, as IES estão sempre em busca da excelência, e para isso geralmente medem, internamente, o nível de satisfação e a qualidade do ensino, para que sejam melhorados os aspectos identificados como críticos, gerando um diferencial competitivo (SOUKI, 2004).

De acordo com Carvalho (2009), existem diversas opiniões em relação a qual nomenclatura utilizar para os estudantes em relação ao seu papel de receptor do serviço. Há autores defensores da nomenclatura cliente, alegando ser a melhor opção para as IES, mas em contrapartida, outros discordam e alegam que o termo cliente pode ser prejudicial para o processo de aprendizagem, pois o termo cliente passa uma visão meramente comercial, enquanto o ensino deve ir além da relação de cliente e empresa.

Ou seja, a partir do momento em que os discentes são rotulados como clientes, os docentes passam a exercer o papel comum de prestadores de serviço, com o objetivo de apenas atender as expectativas iniciais dos alunos, processo que pode trazer algumas desvantagens. Diferentemente, os estudantes devem ser compreendidos como uma peça chave do quebra-cabeça que é o processo de aprendizagem, sendo assim, os discentes não podem ser enxergados como clientes do outro lado do balcão, mas devem ser vistos como sócios das IES e participantes ativos do processo de ensino (SOUZA; REINERT, 2010).

Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003) realizaram um estudo no qual indicam como resultado, na percepção do discente, que os métodos utilizados na maioria dos cursos de IES são utilizados na carreira profissional, e com isso os estudantes apresentam alto grau de satisfação. Lanzer (2004) complementa, dizendo que as IES procuram ser reconhecidas pela qualidade percebida do ensino e buscam ser referência no meio acadêmico, mas para que isso aconteça, é necessário satisfazer seus públicos internos (alunos) e externos (comunidade), e que características como

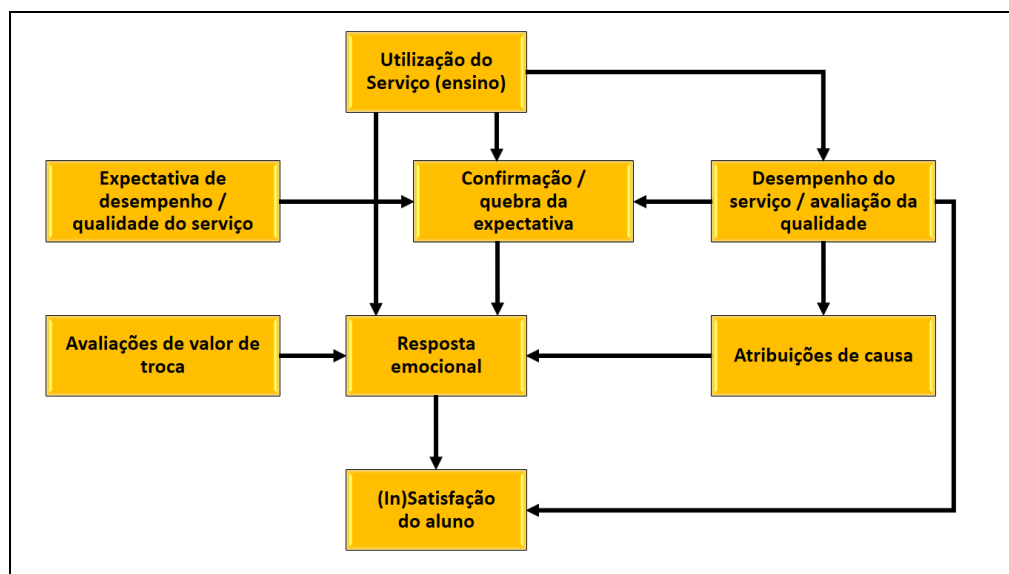
equipe de docentes e de pessoal administrativo competente, inovação, comprometimento, dentre outras, são fundamentais para se definir padrões de qualidade. O Autor também ressalta que o não cumprimento desses quesitos causa inadimplência e evasão.

Na verdade, a satisfação do aluno é uma variável pesquisada por diversos autores. Alves e Raposo (2007) utilizaram o modelo de Grönroos (1984) e chegaram à conclusão que as dimensões mais importantes para construção da (in)satisfação estão relacionadas à imagem da IES e ao valor percebido. Já Lee *et al.* (2000) identificaram cinco condicionantes para promoção da satisfação dos estudantes: interesse pela disciplina, desconfirmação (que é a relação entre as expectativas passadas e a realidade percebida), gosto pelo curso, estrutura do campus (externo e interno) e equipe de docentes.

De acordo com Borges (2011, p. 39), ao longo dos anos “diversos fatores têm estimulado a investigação na área da satisfação, sendo apontadas várias razões para que as IES considerem a satisfação dos estudantes como uma medida da qualidade”. Três desses fatores se destacam: o primeiro se dá pelo fato do aluno ser um dos atores do processo educativo; o segundo, a satisfação do discente colabora com a comunicação positiva (boca a boca) aumentando a procura pela IES; terceiro e último, a satisfação do aluno é uma variável importante na avaliação da colaboração no processo educativo, gerando assim um controle desse processo.

Mowen e Minor (2003, p. 221) explicam que durante o consumo e utilização do serviço, os consumidores (alunos) “desenvolvem sentimentos de satisfação ou insatisfação”. Esse processo acontece através de uma avaliação na qual o consumidor compara o desempenho e a qualidade observada com as suas expectativas, sendo que em seguida as repostas obtidas agem como construtoras da percepção de (in)satisfação. Para melhor entendimento, a Figura 2 traz o modelo de (in)satisfação do consumidor em relação ao serviço prestado.

Figura 2 – Modelo de (in)satisfação do consumidor (aluno)



Fonte: Adaptado de Mowen e Minor (2003, p. 222).

Quando se tem de forma consolidada as informações referentes às satisfações dos estudantes, é possível que as IES desenvolvam o mapeamento dos processos e serviços para que sejam identificados os pontos que precisam de melhorias, pois assim as possibilidades de atrair e manter os discentes aumentam. Em algumas situações a mensuração da satisfação do estudante se caracteriza como prioridade no desenvolvimento de Gestão da Qualidade das IES (BORGES, 2011).

De acordo com Vieira *et al.* (2008), o nível de satisfação dos discentes pode ser explicado com base em cinco pilares:

Envolvimento do Professor	Diz respeito a variáveis como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos e de forma que os alunos compreendam os assuntos.
Interesse do Aluno	Este fator é formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e à forma como esse percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se, ou não, mais competente.
Interação Professor-aluno	Pode ser entendido como a oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista.
Demandas do Curso	Trata-se de como o professor passa o conteúdo aos alunos, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor.
Organização do curso	Este construto avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e se a grade curricular do curso foi esboçada adequadamente.

2.4 Pesquisas recentes de mensuração da satisfação em IES

Milan *et al.* (2015) desenvolveram um estudo com o objetivo de descobrir as dimensões de serviços que impactam no nível de satisfação dos alunos do curso de Administração de uma IES. Seis dimensões foram identificadas: corpo docente e currículo, imagem e reputação da IES, valor percebido, limpeza das instalações, atendimento aos alunos e segurança. O resultado demonstra a importância dos professores, das disciplinas do curso, do cumprimento do plano de ensino, da equipe de apoio ao estudante, dentre outros fatores. Os autores concluíram também que, devido ao cenário competitivo da educação superior no Brasil, “os gestores das IESs devem explorar a possibilidade de qualificarem suas estruturas e seus serviços prestados” (MILAN *et al.*, 2015, p. 549). Esses são elementos determinantes para a satisfação dos alunos, além de proporcionarem vantagens competitivas a IES investigada (MILAN *et al.*, 2015).

Nogueira e Las Casas (2015) também desenvolveram um estudo com o intuito de avaliar o nível de satisfação dos alunos para com os serviços complementares da IES Ômega (SP), serviços esses que englobam apoio administrativo (secretarias de alunos), e apoio acadêmico (biblioteca e laboratórios de informática). Para o desenvolvimento da referida pesquisa foi utilizada a ferramenta SERVQUAL (BERRY; PARASURAMAN, 1995) e para coleta de dados utilizou-se um formulário único com dois módulos de 20 afirmativas. De acordo com os autores, este estudo permitiu identificar que os serviços prestados pela instituição em questão, no ponto de vista dos discentes (consumidor), não são satisfatórios, pois de forma geral às vertentes observadas não obtiveram notas positivas na avaliação de satisfação. Esse resultado se dá pelo não atendimento da expectativa dos alunos por meio do desempenho atual, o que impacta negativamente na imagem da IES (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2015).

Seguindo a mesma linha de pesquisa, Pereira *et al.* (2016) buscaram compreender a avaliação da satisfação e lealdade dos discentes de duas instituições privadas de ensino (UNIFRA e UNICRUZ) localizadas no Rio Grande do Sul, durante o primeiro semestre de 2013, para tal propósito de estudo foram utilizadas variáveis extraídas do Modelo Europeu de Satisfação (ECSI): imagem, expectativas de qualidade, qualidade percebida e valor percebido. O estudo revelou, como resultado, que a imagem da IES influencia de maneira positiva a percepção do estudante no

desenvolvimento de sua satisfação, fazendo com os discentes indiquem a universidade para outros alunos (PEREIRA *et al.*, 2016).

Em pesquisa com os discentes, Mainardes e Domingues (2010) relatam que o clima do campus, ambiente universitário e a vida no campus são fatores de maior relevância e condicionante da satisfação entre os respondentes (alunos). Já o estudo de Silva *et al.* (2012) identificou aspectos positivos e negativos que influenciam a satisfação dos alunos. Os aspectos positivos foram os amigos, a identificação com o programa do curso, possibilidade de conseguir um emprego após se formar; respostas adequadas para suas necessidades e expectativas, boa estrutura do curso e da instituição, interação entre os alunos e os professores, dentre outras (SILVA *et al.*, 2012). Os aspectos negativos foram a frustração por não ter as expectativas correspondidas; despreparo e falta de compromisso do corpo docente; e dificuldade para atender as necessidades do aluno (SILVA *et al.*, 2012).

Ao longo do tempo, alguns estudos propuseram diferentes aspectos influenciadores na satisfação de estudantes de IES, este artigo abordou alguns, conforme pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1 - Aspectos influenciadores na satisfação de estudantes de IES

Autores	Aspectos
Mainardes e Domingues (2010)	O clima do campus, ambiente universitário e a vida no campus.
Milan <i>et al.</i> (2015)	Corpo docente e currículo do curso, imagem e reputação da IES, valor percebido, limpeza das instalações, atendimento aos alunos e segurança.
Nogueira e Las Casas (2015)	O não atendimento da expectativa dos alunos por meio do desempenho atual.
Pereira <i>et al.</i> (2016)	A imagem da IES.
Silva <i>et al.</i> (2012)	Os amigos, a identificação com o programa do curso, possibilidade de conseguir um emprego após se formar, respostas adequadas para suas necessidades e expectativas, boa estrutura do curso e da instituição e interação entre os alunos e os professores.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Liberato e Rodrigues (2016, p. 22).

3 MÉTODO

3.1 Classificação da Pesquisa

Buscando atingir os objetivos estabelecidos para esta pesquisa, foi desenvolvido um estudo de caso de caráter descritivo, com abordagem quantitativa. A estratégia de estudo de caso se caracteriza por ser o estudo de uma unidade, podendo ser um grupo social, uma instituição, um processo, dentre outros, com o intuito de investigar casos isolados ou de pequenos grupos (MICHEL, 2009; YIN, 2015).

Este estudo possibilitou uma investigação empírica que explorou uma simples entidade ou fenômeno contemporâneo, limitado pela atividade e tempo (grupo social, instituição, evento ou acontecimentos), além de permitir uma coleta de informações detalhada (CRESWELL, 2007; GIL, 2010). Assim, foi possível alcançar o objetivo de pesquisa de se comparar um determinado comportamento de dois grupos distintos e em localidades diferentes, dentro de uma única unidade (instituição).

De acordo com Gil (2012), uma pesquisa descritiva tem o papel de descrever os comportamentos e as características de um fenômeno, grupo ou de uma determinada população. Para Gil (2012), pesquisas que buscam levantar opiniões, percepções e atitudes de uma população e também aquelas que buscam associação entre variáveis, se caracterizam como descritivas. Por isso, a escolha desse método, pois a pesquisa buscou medir a satisfação de determinados grupos distintos, mais precisamente dos alunos do 7º e 8º semestre (2/2017) do campus da Asa Norte (campus mais antigo, com quase 50 anos de funcionamento) e Taguatinga II (recém inaugurado, com aproximadamente 3 anos de funcionamento), dentro de um mesmo sistema, no caso, o Curso de Administração do Uniceub.

Mais precisamente, buscou-se medir o nível de satisfação de determinados grupos inseridos em um sistema, conforme citado acima. Para isso, se fez necessária a utilização da técnica de levantamento (*survey*), que consiste na interrogação das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, levantando informações que subsidiem uma análise quantitativa (GIL, 2010).

A busca da precisão e exatidão nos resultados são características da pesquisa quantitativa. A adoção do método quantitativo se fez então necessária, pois possibilita um melhor entendimento das informações se traduzidas em forma de números, além de estabelecer técnicas estatísticas voltadas para elaboração de

instrumento de coleta de dados e de respectivas análises (VERGARA, 2015; MICHEL, 2009), as quais se concentraram na comparação do nível de satisfação dos alunos do curso de Administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II.

3.2 Procedimentos Empíricos

O objeto de estudo de caso integrado desta pesquisa foi o Curso de Administração do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, caso integrado, pesquisando-se duas “unidades” (YIN, 2015), os campi Asa Norte e Taguatinga II. O intuito do estudo foi medir o nível de satisfação dos alunos do curso de Administração noturno, em específico do 7º e 8º semestres (2/2017). Em contato com o Coordenador do curso foi possível identificar a população da pesquisa: Asa Norte (7º - 27 alunos e 8º - 40 alunos) e Taguatinga II (7º - 36 alunos e 8º - 41 alunos). As informações foram recolhidas de praticamente todos os integrantes do universo, ou seja, buscou-se um censo (GIL, 2010). Não foi possível atingir 100% do censo, pois um aluno do 7º semestre – Asa Norte e dois alunos do 7º semestre de Taguatinga II estavam ausentes.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, pois esse tipo de instrumento permite uma maior precisão na explicação quantitativa das variáveis, além de possibilitar a obtenção de respostas mais rápidas e precisas (MICHEL, 2009).

O instrumento utilizado foi extraído do artigo *Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior*, das autoras Schleich, Ana Lúcia Righi; Polydoro, Soely Aparecida Jorge; Santos, Acácia Aparecida Angeli dos (2006). Esse trabalho foi escolhido porque abrange todas as pilares necessários para mensuração da satisfação dos alunos de IES. Os autores desse estudo, para chegar no questionário em questão, realizaram os procedimentos descrito no Quadro 2.

Após a elaboração do questionário baseada no estudo acima, foi conduzido um pré-teste, aplicado a 10 pessoas, que mostrou um tempo médio de resposta de 3 minutos, não havendo queixas em relação às questões.

Quadro 2 - Procedimentos para elaboração do instrumento

Instrumento

Trata-se de uma escala de auto-relato que investiga a satisfação do estudante de ensino superior. Abrange uma variedade de aspectos relacionados ao curso, à instituição e às oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, bem como os aspectos relacionais envolvidos no contexto acadêmico.

Em um primeiro momento, diante das qualidades psicométricas do Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA) de Soares, Vasconcelos e Almeida (2002) e da proximidade lingüística com o português brasileiro, optou-se por adaptar a escala. Após autorização dos autores, foi realizado um estudo piloto com 51 estudantes de uma instituição privada de educação superior para verificar a adequação das adaptações realizadas, quanto à língua e quanto à estrutura. Foi utilizado um conjunto de material contendo o Questionário de Satisfação Acadêmica-adaptado (QSA-a), questionário-sócio demográfico e roteiro para colher a opinião dos estudantes sobre o instrumento. O QSA-a foi avaliado por 27,4% dos estudantes como tendo algum tipo de problema. Entre eles, foram citadas dificuldades na organização ou compreensão das instruções, dos itens e das alternativas de respostas. Foi sugerida a inclusão de outros aspectos da vida acadêmica (acesso físico da faculdade, valor do curso, acomodações, ruídos, estrutura física da faculdade, oportunidade de expressão cultural, participação em diretório, assiduidade, organização e higiene da sala de aula) e ainda que outros itens fossem enfatizados (professores, tesouraria, biblioteca, laboratório de informática) (Schleich & Polydoro, 2005).

Baseando-se nos dados obtidos no estudo piloto e considerando a literatura na área, foram realizadas alterações no instrumento e incluídos novos itens ao questionário para torná-lo mais eficaz na avaliação da satisfação acadêmica. Esta nova versão que passou a ser nomeada como Escala de Satisfação Acadêmica (ESA), foi apresentada a uma amostra do grupo que participou do estudo piloto e a um grupo de doutorandos da área da educação que lidam, direta ou indiretamente, com estudantes universitários. Nesse momento ainda surgiram dúvidas no entendimento da redação de alguns itens e foi recomendada a inclusão de outros aspectos não abordados, levando à proposição de

um novo instrumento, a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA). Este instrumento foi composto por 35 itens em uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, cuja gradação variava entre os extremos: (1) Nada satisfeito e (5) Totalmente satisfeito.

Como dito, a escala foi construída com base na literatura (Astin, 1993; Betz & cols., 1971; Group Noel-Levitz, 2003; Low, 2000; Martins, 1998; Soares & cols., 2002), procurando incluir aspectos importantes para a compreensão de como os estudantes percebem sua satisfação em relação à experiência acadêmica. Foram consideradas cinco dimensões conceituais: pessoal, interpessoal, carreira, estudo/curso e institucional, conforme descrição a seguir.

Pessoal. Envolve a satisfação com o investimento na própria formação, reconhecimento por parte do professor que indica a aceitação do estudante como um indivíduo de valor, possibilidade de promoção do desenvolvimento integral (5 itens).

Interpessoal. Abrange a qualidade das relações estabelecidas com os membros do contexto universitário e fora dele, a qualidade da relação informal com os professores e colegas do curso que freqüenta e de outros cursos (4 itens).

Carreira. Engloba as condições para o desenvolvimento da carreira do estudante, preparação para o ingresso no mundo do trabalho e para a vida profissional (2 itens).

Estudo/curso. Refere-se à satisfação com o curso, atividades e características inerentes à organização do curso, atividades extracurriculares, políticas e procedimentos que afetam as atividades e progressos dos estudantes (escolha de matérias, uso do tempo livre), competência e vontade de ajudar dos professores e colegas, adequação do currículo, método de ensino e tarefas requeridas, pertinência da disciplina para a formação (13 itens).

Institucional. Diz respeito à infra-estrutura, equipamentos, serviços disponíveis na instituição, limpeza e conforto das instalações, qualidade das refeições, as competências e vontade de ajudar dos funcionários e administradores, clima do campus, segurança, biblioteca, laboratórios (16 itens).

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Schleich, Polydoro e Santos (2006, p. 15-16).

Os questionários foram aplicados em sala de aula, de acordo com a disponibilidade dos professores de cada semestre, conforme apresentado na Tabela 1. Para todos os semestres foi utilizado o mesmo modelo de questionário.

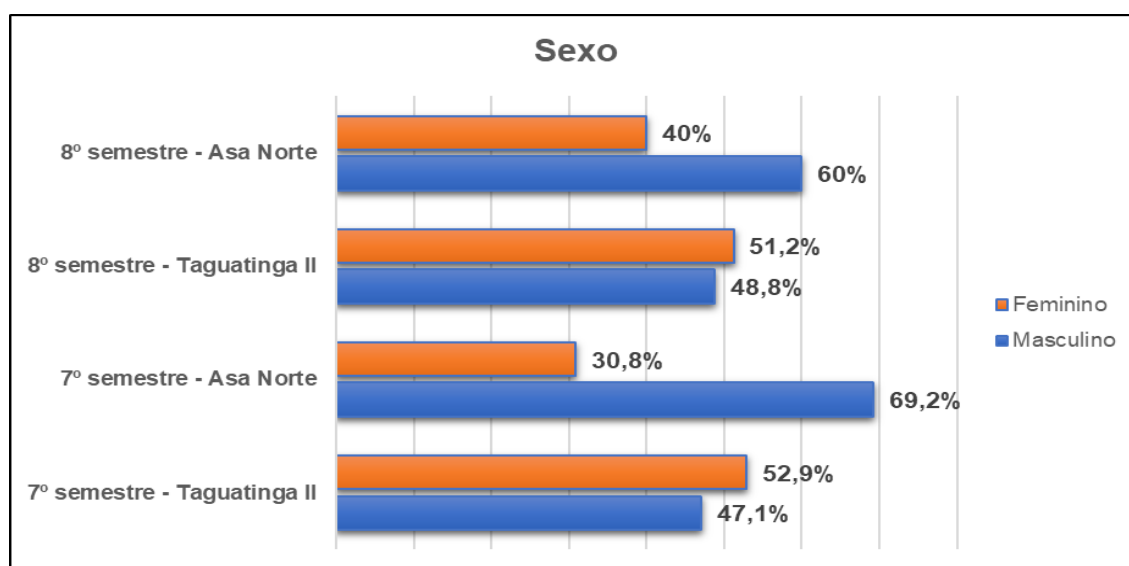
Tabela 1 – Cronograma de aplicação de questionário

Asa Norte - Noturno		Taguatinga II - Noturno	
7º semestre	8º semestre	7º semestre	8º semestre
22/9/2017	21/9/2017	20/9/2017	22/9/2017

Fonte: Elaborado pelo autor.

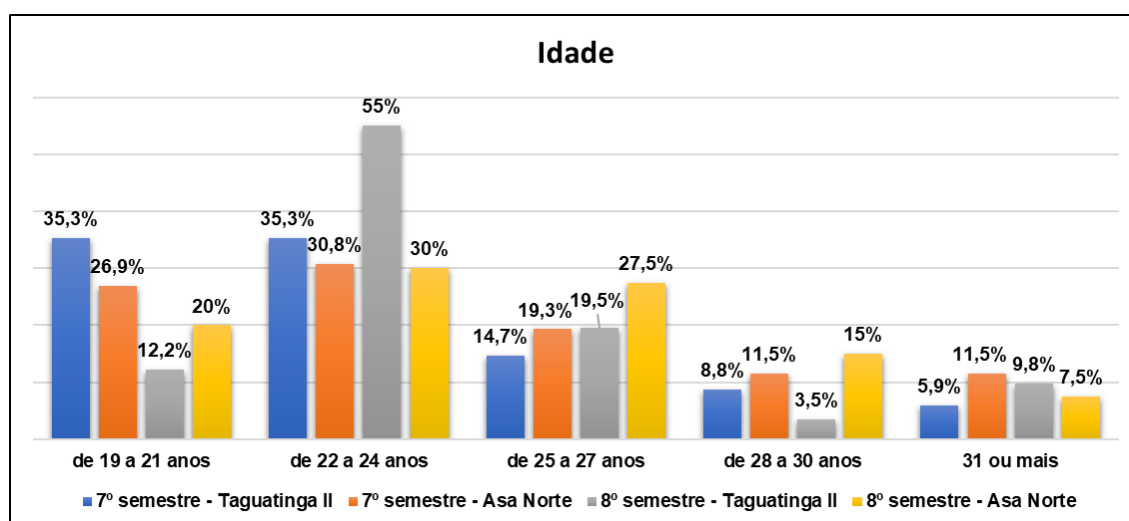
Com base nos dados obtidos, foi possível identificar as seguintes informações demográficas (Gráficos 1, 2 e 3):

Gráfico 1 – Sexo



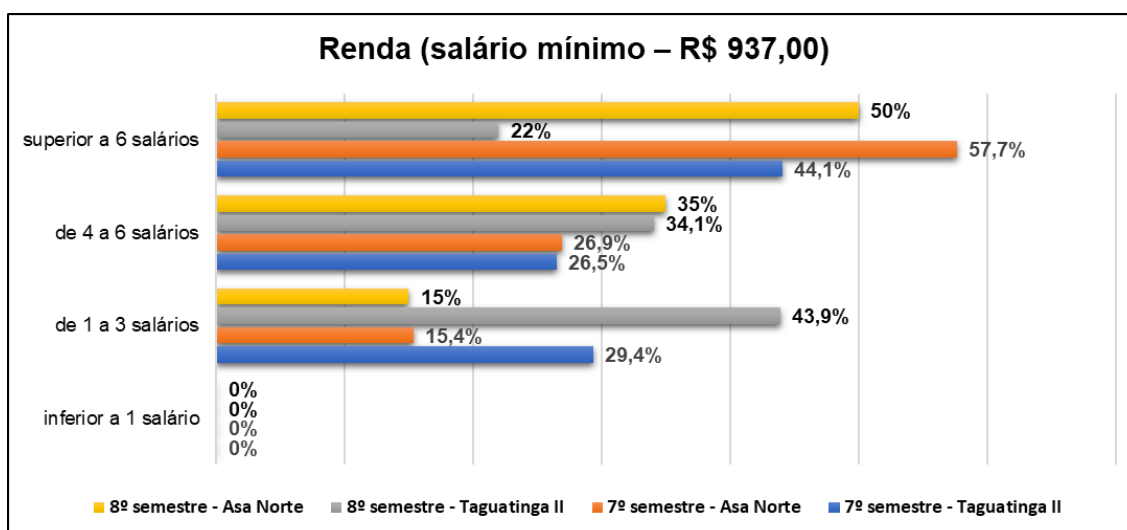
Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 2 – Idade



Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 3 – Renda



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.3 Procedimentos Analíticos

Os dados coletados foram lançados no Google Forms e posteriormente processados com o auxílio do software Microsoft Excel. Para facilitar a análise e a leitura dos resultados, foram realizadas a união e adaptação dos pontos da escala *Likert* utilizada no questionário, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Adptação da escala *Likert*

(1) Nada satisfeito + (2) Pouco Satisfeito	(3) Nem Insatisfeito/Nem Satisfeito	(4) Satisfeito + (5) Totalmente Satisfeito
= Insatisfeito	= Indiferente	= Satisfeito

Fonte: Elaborado pelo autor.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, foi possível identificar o grau de (in)satisfação dos discentes do curso de Administração, no seu último ano de curso, além de ter possibilitado a comparação entre os campi do UniCEUB, onde se tem um campus consolidado e outro recém instalado. Nas Tabelas 3 e 4 estão representados os resultados obtidos, em porcentagens.

Tabela 3 – Resultados em porcentagem

Q1 - Relacionamento com os professores.				Q2 - Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%	7º semestre - Asa Norte	27%	19%	54%
8º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%	8º semestre - Asa Norte	10%	37%	53%
7º semestre - Taguatinga II	0%	29%	71%	7º semestre - Taguatinga II	24%	29%	47%
8º semestre - Taguatinga II	10%	12%	78%	8º semestre - Taguatinga II	13%	24%	63%
Q3 - Grade curricular do curso.				Q4 - Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição .			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	12%	19%	69%	7º semestre - Asa Norte	0%	35%	65%
8º semestre - Asa Norte	10%	17%	73%	8º semestre - Asa Norte	8%	12%	80%
7º semestre - Taguatinga II	6%	18%	76%	7º semestre - Taguatinga II	0%	6%	94%
8º semestre - Taguatinga II	10%	17%	73%	8º semestre - Taguatinga II	0%	5%	95%
Q5 - Relacionamento com os colegas do curso.				Q6 - Eventos sociais oferecidos pela instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	19%	81%	7º semestre - Asa Norte	46%	42%	12%
8º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%	8º semestre - Asa Norte	45%	15%	40%
7º semestre - Taguatinga II	6%	12%	82%	7º semestre - Taguatinga II	18%	38%	44%
8º semestre - Taguatinga II	2%	10%	88%	8º semestre - Taguatinga II	20%	34%	46%
Q7 - Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria.				Q8 - Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	4%	15%	81%	7º semestre - Asa Norte	0%	35%	65%
8º semestre - Asa Norte	7%	3%	90%	8º semestre - Asa Norte	3%	12%	85%
7º semestre - Taguatinga II	15%	26%	59%	7º semestre - Taguatinga II	3%	29%	68%
8º semestre - Taguatinga II	15%	19%	66%	8º semestre - Taguatinga II	0%	22%	78%
Q9 - Envolvimento pessoal nas atividades do curso.				Q10 - Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	8%	23%	69%	7º semestre - Asa Norte	8%	42%	50%
8º semestre - Asa Norte	5%	20%	75%	8º semestre - Asa Norte	13%	17%	70%
7º semestre - Taguatinga II	6%	29%	65%	7º semestre - Taguatinga II	12%	47%	41%
8º semestre - Taguatinga II	0%	20%	80%	8º semestre - Taguatinga II	7%	24%	69%
Q11 - Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional.				Q12 - Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	4%	11%	85%	7º semestre - Asa Norte	0%	12%	88%
8º semestre - Asa Norte	5%	17%	78%	8º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%
7º semestre - Taguatinga II	15%	26%	59%	7º semestre - Taguatinga II	0%	15%	85%
8º semestre - Taguatinga II	2%	20%	78%	8º semestre - Taguatinga II	17%	12%	71%
Q13 - Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram.				Q14 - Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	19%	81%	7º semestre - Asa Norte	8%	15%	77%
8º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%	8º semestre - Asa Norte	8%	19%	73%
7º semestre - Taguatinga II	0%	21%	79%	7º semestre - Taguatinga II	9%	38%	53%
8º semestre - Taguatinga II	0%	20%	80%	8º semestre - Taguatinga II	7%	17%	76%
Q15 - Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática.				Q16 - Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	12%	26%	62%	7º semestre - Asa Norte	4%	19%	77%
8º semestre - Asa Norte	5%	12%	83%	8º semestre - Asa Norte	5%	10%	85%
7º semestre - Taguatinga II	3%	18%	79%	7º semestre - Taguatinga II	3%	18%	79%
8º semestre - Taguatinga II	2%	2%	96%	8º semestre - Taguatinga II	20%	10%	70%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Tabela 4 – Resultados em porcentagem

Q17 - Condições para ingresso na área profissional de formação.				Q18 - Acervo disponível na biblioteca.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	31%	69%	7º semestre - Asa Norte	4%	4%	92%
8º semestre - Asa Norte	5%	17%	78%	8º semestre - Asa Norte	3%	4%	93%
7º semestre - Taguatinga II	12%	23%	65%	7º semestre - Taguatinga II	44%	21%	35%
8º semestre - Taguatinga II	3%	29%	68%	8º semestre - Taguatinga II	34%	10%	56%
Q19 - Segurança oferecida pela instituição.				Q20 - Infraestrutura física das salas de aula.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	4%	19%	77%	7º semestre - Asa Norte	4%	19%	77%
8º semestre - Asa Norte	2%	5%	93%	8º semestre - Asa Norte	0%	5%	95%
7º semestre - Taguatinga II	53%	29%	18%	7º semestre - Taguatinga II	0%	18%	82%
8º semestre - Taguatinga II	51%	17%	32%	8º semestre - Taguatinga II	0%	5%	95%
Q21 - Compromisso da instituição com a qualidade de formação.				Q22 - Infraestrutura física da instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	12%	88%	7º semestre - Asa Norte	12%	0%	88%
8º semestre - Asa Norte	3%	2%	95%	8º semestre - Asa Norte	0%	0%	100%
7º semestre - Taguatinga II	3%	9%	88%	7º semestre - Taguatinga II	0%	24%	76%
8º semestre - Taguatinga II	0%	7%	93%	8º semestre - Taguatinga II	0%	7%	93%
Q23 - Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição.				Q24 - Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	42%	35%	23%	7º semestre - Asa Norte	8%	34%	58%
8º semestre - Asa Norte	38%	27%	35%	8º semestre - Asa Norte	2%	20%	78%
7º semestre - Taguatinga II	21%	47%	32%	7º semestre - Taguatinga II	15%	35%	50%
8º semestre - Taguatinga II	20%	26%	54%	8º semestre - Taguatinga II	12%	15%	73%
Q25 - Avaliação proposta pelos professores.				Q26 - Adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	12%	19%	69%	7º semestre - Asa Norte	0%	31%	69%
8º semestre - Asa Norte	5%	17%	78%	8º semestre - Asa Norte	3%	22%	75%
7º semestre - Taguatinga II	12%	44%	44%	7º semestre - Taguatinga II	3%	23%	74%
8º semestre - Taguatinga II	7%	27%	66%	8º semestre - Taguatinga II	12%	15%	73%
Q27 - Limpeza da instituição.				Q28 - Estratégia de aula utilizada pelos professores.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	4%	4%	92%	7º semestre - Asa Norte	8%	4%	88%
8º semestre - Asa Norte	8%	12%	80%	8º semestre - Asa Norte	3%	17%	80%
7º semestre - Taguatinga II	6%	15%	79%	7º semestre - Taguatinga II	12%	29%	59%
8º semestre - Taguatinga II	0%	2%	98%	8º semestre - Taguatinga II	12%	24%	64%
Q29 - Serviços oferecidos pela biblioteca.				Q30 - Conforto das instalações da instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	12%	88%	7º semestre - Asa Norte	8%	19%	73%
8º semestre - Asa Norte	5%	10%	85%	8º semestre - Asa Norte	3%	5%	92%
7º semestre - Taguatinga II	15%	29%	56%	7º semestre - Taguatinga II	0%	32%	68%
8º semestre - Taguatinga II	13%	24%	63%	8º semestre - Taguatinga II	0%	7%	93%
Q31 - Relevância do conteúdo das disciplinas.				Q32 - Localização dos diferentes setores que compõem a instituição.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	0%	15%	85%	7º semestre - Asa Norte	4%	42%	54%
8º semestre - Asa Norte	2%	8%	90%	8º semestre - Asa Norte	2%	25%	73%
7º semestre - Taguatinga II	3%	21%	76%	7º semestre - Taguatinga II	6%	35%	59%
8º semestre - Taguatinga II	0%	12%	88%	8º semestre - Taguatinga II	3%	12%	85%
Q33 - Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula.				Q34 - Adequação do conteúdo para formação profissional.			
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito
7º semestre - Asa Norte	15%	23%	62%	7º semestre - Asa Norte	4%	19%	77%
8º semestre - Asa Norte	5%	30%	65%	8º semestre - Asa Norte	5%	28%	67%
7º semestre - Taguatinga II	24%	29%	47%	7º semestre - Taguatinga II	3%	32%	65%
8º semestre - Taguatinga II	24%	15%	61%	8º semestre - Taguatinga II	0%	20%	80%
Q35 - Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização.							
Turma - Campus	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito				
7º semestre - Asa Norte	12%	38%	50%				
8º semestre - Asa Norte	15%	30%	55%				
7º semestre - Taguatinga II	12%	23%	65%				
8º semestre - Taguatinga II	17%	20%	63%				

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao analisar os resultados obtidos, dentre os 35 aspectos presentes no questionário aplicado, no geral o nível de satisfação foi alto, sendo que somente em 5 (cinco) foi possível identificar divergência significativa em relação às diferenças de satisfação entre os alunos de distintos campi e/ou altos níveis de insatisfação. Com base nos resultados expostos nas Tabelas 3 e 4, pode-se observar que os aspectos que apresentam divergência de satisfação e insatisfação absoluta de todos os semestres, nos dois campi são: eventos sociais oferecidos pela instituição (Q6), programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição (Q10), acervo disponível na biblioteca (Q18), segurança oferecida pela instituição (Q19) e programa de apoio financeiro oferecido pela instituição (Q23). A seguir a discussão relacionada a cada aspecto.

Em relação à Q6, aspecto relacionado aos eventos sociais oferecidos pela Instituição, no campus da Asa Norte foi possível identificar a insatisfação de ambos os semestres, onde 88% dos alunos do 7º semestre, e 60% do 8º semestre estão insatisfeitos ou indiferentes em relação ao eventos sociais. Em contrapartida, no campus de Taguatinga II em ambos os semestres, a maioria dos alunos apresentaram estar satisfeitos com os eventos sociais oferecidos pela instituição. Não foi possível identificar um possível motivo causador da divergência de satisfação entre os campi, pois os eventos realizados pela instituição são direcionados para os dois campi.

Em relação à Q10, aspecto que aborda os programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição, o 7º semestre do campus de Taguatinga II apresentou elevado índice de alunos que são indiferentes (47%) a esses programas e serviços de apoio. Conflitando esse resultado, 69% dos alunos do 8º semestre do mesmo campus estão satisfeitos, ou seja, em um mesmo campus existem alunos indiferentes e satisfeitos com os mesmos programas e serviços de apoios oferecidos pela Instituição aos discentes.

Em relação à Q18, esta questão tratava do acervo disponível na biblioteca, aspecto fundamental para ser analisado em uma instituição de ensino, visto que os alunos tendem a precisar de subsídios educacionais para um melhor desenvolvimento durante o curso. Nesse ponto, é possível perceber como um campus consolidado e outro recém inaugurado impactam diferentemente na satisfação dos discentes. No campus da Asa Norte, existe uma estrutura (bloco) exclusiva para biblioteca, com uma variedade imensa de livros, enquanto em

Taguatinga II a estrutura disponível não é tão grande e muito dos exemplares, quando solicitados pelos alunos, são trazidos da biblioteca da Asa Norte. Diante disso, é possível perceber o alto nível de insatisfação por parte dos alunos do 7º semestre do campus de Taguatinga II.

Em relação à Q19, segurança oferecida pela instituição, de todos os aspectos analisados esse foi o que mais apresentou maior divergência no nível de satisfação entre os discentes de Taguatinga II e Asa Norte. 53% dos alunos do 7º semestre e 51% do 8º semestre de Taguatinga II estão insatisfeitos com a segurança oferecida pelo UniCEUB. Diversos fatores podem estar influenciando na satisfação dos alunos, um deles é precária segurança externa ao campus, ou seja, pode ser que os discentes atribuam ao Uniceub problemas de segurança que acontecem fora do campus.

Em relação à Q23, programa de apoio financeiro oferecido pela Instituição, de todos os alunos pesquisados, apenas aqueles do 8º semestre de Taguatinga II se disseram satisfeitos com os programas de apoio financeiro, os demais disseram ser indiferentes ou insatisfeitos. Tal resultado, relacionado ao campus da Asa Norte, pode estar condicionado à renda familiar alta dos discentes, ou seja, pode ser que não exista a necessidade de utilizar tais programas.

As médias dos níveis de satisfação gerais são apresentadas abaixo.

Tabela 5 – Média por aspecto, semestre e campus

QUESTÕES	SEMESTRE - CAMPUS			
	7º - Asa Norte	7º - Taguatinga II	8º - Asa Norte	8º - Taguatinga II
Q1	4,04	3,82	4,05	3,73
Q2	3,38	3,26	3,63	3,66
Q3	3,85	3,94	3,93	3,85
Q4	3,85	4,65	4,08	4,61
Q5	4,15	4,29	4,10	4,20
Q6	2,50	3,41	3,03	3,39
Q7	3,88	3,71	4,18	3,59
Q8	3,65	3,88	4,05	4,00
Q9	3,65	3,76	3,98	3,98
Q10	3,65	3,35	3,75	3,76
Q11	4,12	3,56	4,00	3,98
Q12	4,23	4,09	4,23	3,80
Q13	4,31	4,09	4,20	4,07
Q14	3,96	3,65	3,98	3,78
Q15	3,77	4,21	4,08	4,51
Q16	3,92	4,06	4,23	3,68
Q17	3,88	3,65	3,98	3,78
Q18	4,38	2,88	4,30	3,41
Q19	4,04	2,50	4,18	2,76
Q20	4,08	4,21	4,30	4,49
Q21	4,23	4,15	4,20	4,46
Q22	4,31	4,12	4,50	4,41
Q23	2,92	3,29	3,05	3,54
Q24	3,62	3,41	4,05	3,88
Q25	3,77	3,38	3,90	3,68
Q26	3,81	3,97	3,85	3,88
Q27	4,23	4,21	4,10	4,46
Q28	3,96	3,47	4,05	3,66
Q29	4,19	3,65	4,03	3,71
Q30	3,96	4,00	4,15	4,41
Q31	4,08	3,97	4,10	4,12
Q32	3,65	3,68	3,88	3,98
Q33	3,54	3,29	3,88	3,46
Q34	3,96	3,85	3,93	4,05
Q35	3,42	3,62	3,58	3,54
MÉDIA GERAL DO SEMESTRE	3,86	3,74	3,98	3,89
MÉDIA POR CAMPUS	ASA NORTE		TAGUATINGA II	
	3,92		3,82	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme pode ser observado na Tabela 5, em geral, os alunos pesquisados no campus da Asa Norte apresentam melhor média em relação aos alunos de Taguatinga II, mesmo que essa diferença seja pequena. Ao analisar as médias de cada campus percebe-se uma pequena variação em relação à satisfação dos discentes. Apesar do UniCEUB ser uma Instituição que preserva a excelência na qualidade em todos os aspectos possíveis, independente de qual campus seja, mesmo assim foi possível perceber tal variação. Como fatores causadores da diferença pode-se destacar o tempo de existência de cada campus e suas respectivas estruturas, sendo que o campus da Asa Norte possui quase 50 anos de história enquanto o de Taguatinga é recente, menos de 3 anos de funcionamento, além da estrutura da Asa Norte ser mais completa do que a de Taguatinga II.

De acordo com os estudos de Milan et al. (2015), os alunos destacam como primordial na construção da satisfação acadêmica os seguintes aspectos: corpo docente e currículo do curso, imagem e reputação da IES, valor percebido, limpeza das instalações, atendimento aos alunos e segurança. Ao comparar esses aspectos com o nível de satisfação dos alunos do UniCEUB, percebe-se que, com exceção dos discentes do campus de Taguatinga II em relação à segurança, todos os demais demonstram estar satisfeitos com os aspectos estudados por Milan *et al.* (2015).

Nogueira e Las Casas (2015) identificaram que o não atendimento da expectativa dos alunos por meio do desempenho atual impacta negativamente o nível de satisfação. Quando observado esse ponto no UniCEUB, percebe-se que em ambos os campi existe uma preocupação em atender às expectativas dos alunos, pois o resultado foi positivo e não houve sinalização por meio dos aspectos estudados de ausência de bons desempenhos para atingir a expectativa do estudante.

Com base nos resultados obtidos, os aspectos que apresentaram níveis de satisfação mais altos em ambos os campi e semestres foram: infraestrutura física das salas de aula (Q20), infraestrutura física da instituição (Q22), conforto das instalações da instituição (Q30), recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição (Q4), relacionamento com os colegas do curso (Q5), conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram (Q13), relacionamento com os professores (Q1), grade curricular do curso (Q3), compromisso da instituição com a qualidade de formação (Q21), envolvimento pessoal nas atividades do curso (Q9), adequação entre o envolvimento pessoal no

curso e o desempenho acadêmico obtido (Q8), condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional (Q11), interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas (Q12) e limpeza da instituição (Q27).

Assim, é possível perceber que, de uma maneira geral o UniCEUB atende bem aos fatores destacados por Silva et al. (2012) como sendo primordiais na construção da satisfação: os amigos, a identificação com o programa do curso, possibilidade de conseguir um emprego após se formar, respostas adequadas para suas necessidades e expectativas, boa estrutura do curso e da instituição e interação entre os alunos e os professores. Também vale ressaltar que a diferença geral do nível de satisfação entre os campi não foi alta, representando menos de 3%, a favor do campus da Asa Norte. E essa pequena diferença pode ser atribuída a diferenças na percepção da infraestrutura da biblioteca e da segurança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusões

O presente trabalho abordou o tema de satisfação de alunos em instituições de ensino superior (IES) e para tanto apresentou referenciais relativos a satisfação, satisfação em serviço de ensino, satisfação do aluno em IES, além de abordar pesquisas recentes de mensuração da satisfação de discentes em IES, respondendo então ao primeiro objetivo específico proposto (apresentar referencial teórico sobre satisfação). Mais precisamente foi mensurado o nível de satisfação de alunos do 7º e 8º do semestre do curso de administração de diferentes campus do UniCEUB, com essa mensuração foi possível responder ao terceiro objetivo específico.

Os resultados mostraram que as médias são muito similares apesar de haverem diferenças em determinados quesitos, tais como: eventos sociais, programas ou serviços de apoio aos estudantes, acervo disponível na biblioteca, segurança e programa de apoio financeiro. Ao apresentar os resultados e posteriormente discuti-los, chegando a conclusão apresentada acima, responde-se os objetivos específicos quarto e quinto. Com intuito de responder ao segundo objetivo específico foi apresentada, na seção três, a metodologia de estudo de caso de caráter descritivo, abordagem quantitativa e levantamento (*survey*), utilizada no presente estudo.

Identificar a diferença entre os níveis de satisfação dos alunos do último ano do curso de administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II, do Centro

Universitário de Brasília (UniCEUB), foi o objetivo geral estabelecido para esta pesquisa, visando responder o problema de pesquisa. De acordo com os resultados apresentados nas tabelas 3, 4 e 5, foi possível identificar a diferença no nível de satisfação dos alunos do último ano do curso de administração dos campi Asa Norte e Taguatinga II, nos aspectos pesquisados. Através desses resultados foi possível responder o problema de pesquisa estabelecido para esse estudo.

No geral, os alunos mostraram-se satisfeitos com a instituição e cabe a gestão do UniCEUB ficar atenta a esses bons resultados, procurando mantê-los com bom desempenho e sempre em busca da melhoria contínua, elevando assim a satisfação dos alunos.

5.2 Limitações da Pesquisa

Como limitação à pesquisa realizada, é importante ressaltar que o estudo envolveu somente o 7º e 8ª semestre do curso de administração dos campi do UniCEUB. A expansão da pesquisa para outros semestres e cursos requer cuidados quanto as características específicas de cada população (turma, curso, metodologia de ensino, etc.). É possível que no futuro, com uma pesquisa junto aos alunos ingressantes no curso de administração, aconteça alguma alteração com relação aos resultados obtidos com essa pesquisa.

5.3 Agenda Futura

Recomenda-se a replicação da mesma pesquisa apresentada aqui nos semestres iniciais e também em outros cursos, para uma comparação dos resultados, possibilitando mapear a satisfação dos discentes com relação ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB) em seu diversos campus.

REFERÊNCIAS

- ALVES, H.; RAPOSO, M. Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher.
- ARCHER, E. R. **Mito da motivação**. In: Bergamini, C. W. Coda, R. Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. São Paulo: Atlas, p. 23-46, 1997.
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing**: competindo através da qualidade. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.
- BORGES, F. E. O. **Satisfação dos alunos com Pós-graduação em Educação Especial – Domínio cognitivo e motor**. 2011. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Escola Superior de Educação Almeida Garrett. Lisboa. 2011.
- CARVALHO NETO, S. **Dimensões da qualidade em ambientes virtuais de aprendizagem**. Dissertação (Doutorado) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- CARVALHO, R. J. F. Os factores determinantes da satisfação dos alunos de mestrados de continuidade. Dissertação – Mestrado em Marketing – ISCTE Business School. Portugal, 2009.
- CODA, R.; SILVA, D. **Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar?** In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Anais: ENANPAD 2004.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DE TONI, D. et al. **Análise da satisfação com instituições de educação superior e imagem**: comparando instrumentos. In: Anais do ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006.
- FORTES, A. V. et al. **A satisfação do discente em instituições de ensino superior**: um estudo de caso. 2007. In: SIMPÓSIO DE GESTÃO E ESTRATÉGIA EM NEGÓCIOS SEROPÉDICA, 5., 2007, Rio de Janeiro. [ANAIS...], Rio de Janeiro, 2007.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- LANZER, L. S. de. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior**: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina. 2004, 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

LEE, G.; JOLLY, N.; KENCH, P.; GELONESI, B. **Factors Related to Student Satisfaction with Universit**. In: First year in Higher Education Conference: Creating future for a new millennium, 5-7 Julho, 2000.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES; M. J. C. S. de. Satisfação de Estudantes em Administração de Joinville/SC. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 2, p. 76-94, mai./ago, 2010.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D de.; EBERLE, L.; LAZARRI, F. A qualidade dos serviços prestados por uma IES e a satisfação dos alunos no contexto do curso de administração. **Revista Alcance – Eletrônica** – vol. 22, n. 4, P. 538-552, out./dez. 2015.

MOWEN, J. C.; MINOR, M. S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

NOGUEIRA, T. G.; LAS CASAS, A. avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, 2015.

OLAVARRIETA, S.; OLIVA, I.; MANZUR, E. **Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile**: un estudio comparativo de modelos SERVPERF – SERVQUAL. CLADEA, 38, 2003, Lima/Peru. Anais... Lima/Peru, XXXVIII CLADEA, 2003.

ONUSIC, L. M. **A qualidade de serviços de ensino superior**: o caso de uma instituição de ensino público. Dissertação (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

PEREIRA, B. A. D.; CAVALHEIRO, E. A.; POTRICH, A. C. G.; CAMPARA, J. P.; PARABONI, A. L. avaliação da satisfação e lealdade discente: Validação de Ferramenta em universidades brasileiras usando o Modelo European Customer Satisfaction Index (ECSI). **Revista Perspectivas Contemporâneas**, v. 11, n.1, p. 100-119, jan./abr. 2016.

PEREIRA, C. A.; SOUKI, G. Q. Satisfação, motivação e comprometimento de estudantes de administração: um estudo com base nos atributos de uma instituição de ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2004, Anais: ENANPAD 2004.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. dos. Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior. Periódicos Eletrônicos em Psicologia (Pepsic) - **Revista Avaliação Psicológica**, v. 5, n.1, p. 11-20, Porto Alegre, jun. 2006.

SILVA, F. Q.; FILHO, D. O.L.; SAUER, L.; REINERT J. N. Fatores Discriminantes no Grau de Satisfação de Estudantes de Administração. **Revista de Economia e Administração**, v.11, n. 1, p. 28-45, jan./mar. 2012.

SOARES, A. P. C., VASCONCELOS, R. M., & ALMEIDA, L. S. (2002). **Adaptação e satisfação na universidade**: Apresentação do Questionário de Satisfação Acadêmica. Em A. S. Pouzada, L. S. Almeida & R. M. Vasconcelos (Orgs.), Contextos e dinâmicas da vida acadêmica (pp. 1153-165). Guimarães, PT: Universidade do Minho.

SOUKI, G. Q.; PEREIRA, C. A. **Satisfação, motivação e comprometimento de estudantes de administração**: um estudo com base nos atributos de uma instituição de ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2004, Anais: ENANPAD 2004.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. **Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v.15, n.1, p. 159-176, 2010.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, R. D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista de Contabilidade e Finanças da USP**, vol.19, n.48, pp. 65-76, setembro/dezembro 2008.

WALTER, S.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. **Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 29., 2005, Anais... Rio de Janeiro: ENANPAD 2005. CD ROM.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE

CAMPUS xxx – ADMINISTRAÇÃO – xº SEMESTRE QUESTIONÁRIO

Escala de satisfação dos estudantes de Instituições de Ensino Superior

Prezado(a) estudante

O objetivo deste questionário é avaliar o grau de satisfação atribuído por você a diferentes aspectos da sua experiência acadêmica no Centro Universitário de Brasília (UniCEUB) – Campi Taguatinga II. Solicito que preencha o instrumento a partir da análise do que tem sido mais comum em sua vivência no Curso de Graduação em Administração que frequenta. O instrumento está dividido em duas partes, a primeira - questões demográficas; a segunda - 35 aspectos relacionados ao UniCEUB que deverão ser preenchidos conforme orientações.

QUESTIONÁRIO – PARTE 1

<p>1. Sexo:</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino</p>
<p>2. Idade:</p> <p><input type="checkbox"/> de 19 a 21 anos <input type="checkbox"/> de 22 a 24 anos <input type="checkbox"/> de 25 a 27 anos <input type="checkbox"/> de 28 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 ou mais</p>
<p>3. Renda (salário mínimo – R\$ 937,00):</p> <p><input type="checkbox"/> inferior a 1 salário <input type="checkbox"/> de 1 a 3 salários <input type="checkbox"/> de 4 a 6 salários <input type="checkbox"/> superior a 6 salários</p>

QUESTIONÁRIO – PARTE 2

Para cada aspecto (página 2) você deverá indicar o seu grau de satisfação, seguindo a escala de 1 a 5, conforme a descrição abaixo:

(1) Nada satisfeito
(2) Pouco Satisfeito
(3) Nem Insatisfeito/Nem Satisfeito
(4) Satisfeito
(5) Totalmente Satisfeito

Nº	QUESTÕES	1	2	3	4	5
1	Relacionamento com os professores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Grade curricular do curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Relacionamento com os colegas do curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Eventos sociais oferecidos pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Envolvimento pessoal nas atividades do curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Condições para ingresso na área profissional de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Acervo disponível na biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Segurança oferecida pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Infraestrutura física das salas de aula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Compromisso da instituição com a qualidade de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Infraestrutura física da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Avaliação proposta pelos professores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Limpeza da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Estratégia de aula utilizada pelos professores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Serviços oferecidos pela biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Conforto das instalações da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Relevância do conteúdo das disciplinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Localização dos diferentes setores que compõem a instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Adequação do conteúdo para formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>