

REBENA
REVISTA BRASILEIRA DE ENSINO E APRENDIZAGEM
V.3 (2022)

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO EDUCACIONAL DOS DISCENTES DO CURSO
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA DO INSTITUTO
FEDERAL DE BRASÍLIA**

Level of Educational Satisfaction of the students of the Technology course in Public
Management of the Federal Institute of Brasilia

**Eduardo Dias Leite¹ Jade Santos de Oliveira²
Mariana Botazini Pereira Nery³**

RESUMO

O presente estudo busca mostrar a satisfação dos discentes do Instituto Federal de Brasília com o Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, visto que a mesma tem sido bastante relevante nos ambientes de trabalho e na questão do cidadão como consumidor/usuário de algum serviço ou produto. Desde o começo dos anos 1930 que o conceito de satisfação no ambiente de trabalho é estudado, deixando à margem a vertente no âmbito acadêmico. Sendo assim, trazer para as Instituições de Ensino Superior (IES) essa pesquisa possibilitará uma melhor compreensão do ambiente universitário. Além disso, é importante para que a Instituição possa organizar e planejar possíveis mudanças para a satisfação dos discentes. Levando isso em consideração, a metodologia utilizada é uma pesquisa empírica de caráter descritivo e qualitativo, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário e como dados secundários a análise de gráficos de acordo com as informações obtidas por meio dos dados da pesquisa. Os principais resultados encontrados demonstram que os respondentes estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos com o corpo docente. Por outro lado, também foi possível mensurar que a Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública - *Campus* Brasília (CSTGP do IFB - CBRA) foi descrita como eficiente. E de uma forma geral, também foi colocado em questão pelos próprios alunos propostas de melhorias, como: maior duração do curso, vivências práticas, apoio pedagógico, dentro outros, para que a satisfação dos mesmos possa ser colocada em prática para o CSTGP do IFB - CBRA.

Palavras-chave: percepção dos alunos. satisfação dos discentes. tecnologia em gestão pública.

ABSTRACT

The present study seeks to show the satisfaction of the students of the Federal Institute of Brasilia with the Higher Course of Technology in Public Management, since it has been quite relevant in work environments and in the question of the citizen as a consumer/user of some service or product. Since the beginning of the 1930s, the concept of satisfaction in the workplace has been studied, leaving aside the academic field. Thus, bringing this research to Higher Education Institutions (HEIs) will enable a better understanding of the university environment. Moreover, it is important for the institution to organize and plan possible changes for the satisfaction of the students. Taking this into consideration, the methodology used is an empirical research of descriptive and qualitative nature, using as an instrument of data collection a questionnaire and as secondary data the analysis of graphs according to the information obtained through the survey data. The main results found show that the respondents are satisfied and/or very satisfied with the teaching staff. On the other hand, it was also possible to measure that the Coordination of the Higher Course of Technology in

¹ Instituto Federal de Brasília. eduardo.leite@ifb.edu.br

² Instituto Federal de Brasília. jadesantoos.04@gmail.com

³ Instituto Federal de Brasília. mariana15botazini@gmail.com

Public Management - Brasília Campus (CSTGP of IFB - CBRA) was described as efficient. And, in general, the students themselves proposed improvements, such as: longer duration of the course, practical experiences, pedagogical support, among others, so that their satisfaction can be put into practice for the CSTGP of the IFB - CBRA.

Keywords: student perception. student satisfaction. technology in public management.

1. Introdução

Atualmente, é indispensável falar de satisfação em ambientes de trabalho, escola e família. Nesse sentido, é possível inferir que ela está presente no nosso cotidiano. O fato é que o comportamento do ser humano em relação à satisfação vem sendo bastante observado e estudado nos ambientes em que frequenta, principalmente no trabalho, na escola e na universidade. Segundo Leite e Rodrigues (2021) a utilização de avaliações para medir os níveis de qualidade na educação, esperados pelo governo e pela sociedade civil, é alvo de discussão no Brasil desde o início dos anos 60.

Dessa forma, para Diener et al. (1999) a satisfação com a vida é um construto que se refere à avaliação percebida que os indivíduos fazem sobre sua qualidade de vida em geral ou em relação a áreas como trabalho, lazer, amor, saúde, finanças, dentre outras. Ou seja, a satisfação também leva em consideração questões pessoais e de bem-estar, que consequentemente têm relevância na vida acadêmica e profissional do ser humano.

Para Rohmert, (*apud* FISHER & PARAGUAY, 1989) a satisfação no trabalho refere-se à inclusão, autonomia, motivação, participação e uso de habilidades físicas e mentais, o que pode ser comparado ao ambiente acadêmico, já que a questão da autonomia, motivação, envolvimento, utilização das capacidades físicas e mentais são aspectos bastante relevantes no ambiente universitário.

Seguindo o âmbito da educação, para Vieira, Kunkel e Righi(2012) a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos alunos são fatores fundamentais para que as IES encontrem uma forma de sobreviver no mercado educacional. Sendo assim, percebe-se que a questão da educação pode gerar satisfação ou insatisfação, de acordo com seus aspectos e variáveis, como por exemplo: a questão da qualidade de ensino, a motivação, o bem-estar, etc.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília, ou também chamado de Instituto Federal de Brasília - IFB é uma instituição de âmbito federal, da rede de ensino público, dos quais possuem dez campi, entre eles estão o campus Brasília, Ceilândia, Estrutural, Gama, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, São Sebastião e Taguatinga. O IFB tem como missão “oferecer ensino, pesquisa e extensão no âmbito da educação profissional e tecnológica, por meio da inovação, produção e difusão de conhecimentos, contribuindo para a formação cidadã e o desenvolvimento sustentável,

comprometidos com a dignidade humana e a justiça social” e como visão “consolidar-se no Distrito Federal como instituição pública de excelência em educação profissional e tecnológica, pesquisa aplicada e extensão, ofertante de formação inovadora, inclusiva, pautada no respeito à diversidade e a sustentabilidade, de forma integrada com a sociedade” (IFB, 2010, p. 3-4).

O campus Brasília possui os seguintes cursos de graduação: Licenciatura em Dança, Tecnologia em Eventos, Tecnologia em Gestão Pública, Tecnologia em Processos Gerenciais e Tecnologia em Sistemas para a Internet.

Com base na pesquisa realizada, surge a questão do presente estudo: Qual o nível de satisfação dos discentes do Instituto Federal de Brasília - *Campus* Brasília com o curso de Tecnologia em Gestão Pública?

A partir dessa pergunta de pesquisa, surge o objetivo geral do estudo que é analisar o nível de satisfação dos discentes do CSTGP do IFB - CBRA. Por sua vez, ramificando para os objetivos específicos surgem: apresentar o histórico e conceitos de satisfação, estudar a satisfação acadêmica, identificar os pontos de satisfação e insatisfação dos alunos do CSTGP do IFB - CBRA e apresentar as propostas de melhorias sugeridas pelos participantes da pesquisa. Para Leite et. al. (2021) qualquer pesquisa que possa mensurar o grau de satisfação ou insatisfação de estudantes, em relação algum tema, é de fundamental importância, pois com os resultados obtidos podem-se apontar quais os fatores que necessitam de melhorias

O presente trabalho tem como justificativa a necessidade de analisar a perspectiva do discente sobre sua satisfação com relação ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, considerando que a percepção do discente é de grande importância para o ambiente educacional, e para o desempenho acadêmico como um todo. Para Huppel, Milach e Vieira (2008) compreender as variáveis que afetam a satisfação acadêmica é essencial para as instituições de ensino superior que desejam manter a qualidade dos serviços prestados. Logo, vale ressaltar que essa pesquisa se faz necessária não só para os discentes, como também para o IFB poder compreender as percepções dos alunos com o CSTGP.

2. Referencial Teórico

Levando em consideração os objetivos desta pesquisa, será abordada nesta etapa a literatura que será utilizada como suporte para o entendimento e prosseguimento do estudo. Dessa forma, seguem os seguintes temas abordados: o histórico e conceitos de

satisfação, a satisfação acadêmica e os pontos de satisfação e insatisfação dos alunos do CSTGP do IFB - CBRA.

2.1. Histórico e Conceitos de satisfação

O histórico e conceito de satisfação tiveram bastante enfoque e foram primeiramente estudados no ambiente de trabalho, visto que a satisfação é um aspecto relevante que interfere no comportamento organizacional no ambiente de trabalho, na sociedade e entre vários outros lugares que o homem frequenta. Segundo Klijn (1998), desde a década de 1930, pesquisadores vêm realizando estudos sobre o tema satisfação no trabalho, a partir da relevância desse aspecto no ambiente de trabalho e na saúde do trabalhador.

Contudo, a questão da satisfação do cliente/usuário vem ganhando certa importância para os pesquisadores e estudiosos, esta questão está diretamente ligada ao bem estar e satisfação do cliente com algum tipo de produto ou serviço prestado. De acordo com Esperidião e Trad (2006), os estudos de satisfação do usuário tornaram-se bastante conhecidos na literatura, principalmente na década de 1970 nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha, que têm como modelo o consumismo e a cultura da qualidade.

Com isso, percebe-se que a questão da satisfação dos usuários teve importância devido ao consumismo e à cultura da qualidade, sendo fatores que hoje em dia são bastantes interessantes devido ao rápido avanço desses setores no mundo. Segundo Paulins (2005) a satisfação do cliente depende muito da qualidade dos serviços que utilizam e da qualidade que esperam dos serviços e Cronin e Taylor (1992) a qualidade de serviço prestado é o que leva à satisfação do cliente. Concluem que a satisfação do cliente se dá por meio da avaliação da qualidade do produto ou serviço prestado ao usuário.

Alguns autores como Mowen (1995), a atitude geral em relação a um produto ou serviço após a compra e uso é uma avaliação pós-compra resultante de uma escolha de compra específica, já para Evrard (1995) a satisfação não é o prazer derivado da experiência de consumo, é o resultado da avaliação de que a experiência é pelo menos tão boa quanto deveria ser. Definem satisfação como uma avaliação de um produto ou serviço prestado, os conceitos podem ser comparados em relação a isso, dessa forma, Evrard (1995) dá ênfase em como a satisfação é expressa, na questão das emoções, em como o ser humano pode se comportar em relação à emoção quando se satisfaz e em como avalia a emoção. Ou seja, percebe-se com o presente estudo que a satisfação é uma forma de avaliação, um

juízo de variáveis e aspectos que podem gerar certo grau de satisfação ou insatisfação, é uma análise de determinado produto ou serviço prestado ao usuário.

2.2.1. Teorias da Satisfação

A satisfação possui algumas teorias que podem ajudar na compreensão de seu conceito, entre elas estão quatro teorias que se destacam para Esperidião e Trad (2006): A Teoria da Discrepância Fox e Storms; Sítzia e Wood; Carr-Hill (1997), Teoria da Atitude Linder-Pelz (1982), Teoria da Realização ou Confirmação da Expectativa Fitzpatrick e Hopkins (1983) e a Teoria da Equidade Souza; Williams (1994), dos quais é importante ter conhecimento para o seguimento do presente estudo. O Quadro 1 a seguir apresenta um pouco dos conceitos referentes à satisfação. (ESPERIDIÃO e TRAD, 2006).

Quadro 1 - Teorias criadas acerca da satisfação do cliente

TEORIA	AUTOR	DESCRIÇÃO
Discrepância	Fox e Storms (1981); Sítzia e Wood (1997); Carr-Hill (1992)	É considerada a teoria mais utilizada na investigação da área de satisfação. Os níveis de satisfação são identificados a partir das discrepâncias ou diferenças entre as expectativas e a percepção dos indivíduos.
Atitude positiva	Linder-Pelz (1982)	Considera a satisfação uma atitude de avaliação ou negativa feita pelos indivíduos sobre um determinado produto/serviço ou um dos aspectos que o compõem.
Realização ou confirmação da expectativa	Fitzpatrick e Hopkins (1983)	Propõe-se a compreender a demonstração da satisfação dos indivíduos quando estes recebem aquilo que esperava, permitindo conhecer o quanto um serviço foi melhor perante a expectativa inicial.
Equidade	Souza; Williams (1994)	Introduzindo elementos de comparação social, postula que os indivíduos avaliam produtos/serviços segundo critérios de equidade, ou seja, em termos de “ganhos” ou “perdas” na comparação com outros indivíduos.

Fonte: Adaptado de ESPERIDIÃO e TRAD, 2006

Levando em consideração o Quadro 1, percebe-se que as teorias e variações acerca dos conceitos de satisfação se tornam bastante importantes quando se busca estudar e abordar sobre a satisfação nas diversas áreas que o ser humano frequenta. Os conceitos

abordados provêm da questão da satisfação dos usuários. Além disso, fazer com que esses conceitos sigam como um tipo de parâmetro para analisar a satisfação do usuário é algo fundamental, pois aborda diferentes percepções e análises acerca do conceito de satisfação.

2.2. Satisfação Acadêmica

A satisfação acadêmica é algo importantíssimo para IES, pois é um indicador de como as IES podem se organizar e planejar um processo educacional mais eficiente e harmonioso para a instituição em geral. Conforme Almeida et al. (2006, p. 507-514) “a satisfação acadêmica deve ser definida como uma variável cognitivo-afetiva que reflete a avaliação subjetiva dos alunos, relacionada à qualidade da sua experiência acadêmica”. Dessa forma, é importante mencionar alguns fatores que influenciam no comportamento e na satisfação dos discentes dentro do ambiente acadêmico, podendo ser internos ou externos.

Para Zanella, Lopes e Seidel (2008), afirmam que o processo de ensino esteja inserido na melhoria contínua da qualidade, se faz necessária a busca pelo empenho de todos os envolvidos no processo, procurando desempenhar suas atividades da melhor forma e reconhecendo a importância da autoavaliação no ambiente universitário. Em outras palavras, o quesito acerca da qualidade de ensino e da educação engloba vários fatores, dos quais a satisfação é um dos mais importantes, pois inclui aspectos que além de contribuir para o progresso do discente e docente, também ajudam na questão acadêmica, e até mesmo na instituição de ensino.

De acordo com Soares et al. (2006, p.15-27) “no ambiente interno incluem-se as habilidades, competências, vivências, o interesse e compromissos com o curso, a percepção de desempenho acadêmico e os relacionamentos com colegas e professores”. Tal afirmação demonstra a importância de manter essas variáveis no ambiente acadêmico para uma melhor harmonia. Já para Eisenberg et al. (2013, p.7-60) “o ambiente pedagógico e físico do contexto acadêmico, as condições para o estudo da instituição e as atividades extracurriculares”. Assim, essas questões podem interferir nas experiências e vivências do cotidiano positivas ou negativas na visão dos discentes.

Além disso, outro ponto que não deixa de ser importante é a questão da satisfação de vida dos discentes. Segundo Almeida et al. (2006) existe uma série de pesquisas nacionais que estudam a satisfação com a vida de estudantes universitários apenas com foco na qualidade/satisfação dos alunos em um determinado campo ou curso. Em outras palavras, essas pesquisas procuram aprofundar em áreas ou cursos específicos de acordo

com a área em que o universitário está atuando ou curso que está ingressado, o que se torna relevante, quando se busca obter resultados significativos de uma área ou curso específico.

No contexto do ensino superior, a satisfação consiste em ir ao encontro das expectativas dos alunos, sendo uma das condições para o desempenho dos estabelecimentos de ensino (CODA; SILVA, 2004). Em vista disso, é fundamental que as IES conheçam o perfil de seus alunos, seus anseios e necessidades, e assim possam atendê-los da melhor forma possível (ALCÂNTARA *et al.* 2012). Dessa forma, é notório observar que os discentes possuem expectativas em relação ao curso superior escolhido, sendo que essas expectativas podem demonstrar o nível de satisfação ou insatisfação do discente com o curso.

Alunos satisfeitos com a IES e com os seus respectivos cursos desempenham uma forma de influência positiva na perspectiva dos próximos alunos e da comunidade acadêmica em geral, possibilitando um aumento na demanda de estudantes. Uma perspectiva negativa possui o efeito reverso. Logo, é necessário verificar quais aspectos ou variáveis têm influência na satisfação dos alunos, e, além disso, identificar qual o atual grau de satisfação dos respectivos discentes (MAINARDES, 2007).

Para Santos e Romeiro (2017) a satisfação discente consiste na análise da experiência acadêmica, o que pode acabar influenciando na relação de confiança comportamental com a Instituição. Assim, tal fato se consuma a partir das experiências vividas pelo aluno durante a sua vida acadêmica, podendo ser tanto positiva, quanto negativa. Dessa forma, a partir da sua vivência enquanto discente, pode se depreender acerca de sua satisfação no meio universitário.

Nesse mesmo contexto, Ramos e Gonçalves (2014) indicam que o grau de satisfação acadêmica inclui a percepção acadêmica, que está ligada ao conteúdo da experiência educativa a meio da sua formação. Assim, essa conscientização dos acadêmicos tem um valor considerável quando se trata do investimento de tempo, disposição e dedicação dos discentes para cursar o ensino superior.

Já para Petruzzellis *et al.* (2006), leva a sua análise para a satisfação dos estudantes e a qualidade dos serviços educacionais e nas universidades. Dessa maneira, eleva a satisfação para um ponto mais alto de se mensurar, uma vez que encontra um alicerce para que seja levada em consideração a qualidade do serviço educacional prestado para os alunos. Além disso, não limita o estudo sobre a satisfação apenas no campo acadêmico, mas também no meio estrutural e no suporte ao discente.

Apoiando esse ponto de vista, Câmara (2018) afirma que as pesquisas de satisfação estudantil e seus aspectos constitutivos aparecem como um método adequado para avaliar a eficácia dos serviços educacionais, contribuindo para o índice de qualidade na percepção dos usuários do serviço, conhecer a imagem de sua instituição, entender as expectativas dos alunos, assim como o valor percebido de ter optado por seguir o curso, ou seja, aspectos que possibilitam às organizações identificar suas fragilidades e, a partir disso, alcançar a satisfação dos alunos para assegurar sua fidelidade ao curso.

Assim, é importante salientar que a satisfação acadêmica abrange toda a jornada e experiência acadêmica do discente, as variáveis, as experiências, como por exemplo: a qualidade do ensino, o bem-estar, o cotidiano. É importante também destacar que a satisfação do discente com o curso escolhido ou com a instituição, parte também da perspectiva pessoal do aluno. Assim, o comportamento, a forma como ele interage, a demonstração de interesse ou desinteresse, a participação ou não das atividades, o aproveitamento das oportunidades, entre outros aspectos, podem indicar como o estudante pode estar satisfeito ou insatisfeito com o curso ou a instituição de ensino.

3. Metodologia

Levando em conta o objetivo do trabalho – Analisar o nível de satisfação dos discentes do CSTGP do IFB - CBRA – será abordada neste capítulo a descrição de como a pesquisa será elaborada e realizada com base no seu propósito. Será também caracterizada a instituição que será estudada, a população e amostra de estudo e os instrumentos de pesquisa para a análise de dados.

3.1. Caracterização da pesquisa

A presente pesquisa é apresentada como empírica de caráter descritivo. De acordo com Gil (2008) a finalidade da pesquisa descritiva consiste em detalhar as características de determinada população ou fenômeno, além disso, o estudo descritivo seleciona várias questões, das quais irá medi-las ou coletá-las para descrever o que se pesquisa.

No caso deste estudo será descrito o nível de satisfação dos discentes do CSTGP do IFB - CBRA. Levando em consideração ainda os tipos de pesquisa, existem as pesquisas qualitativas, quantitativas e as pesquisas mistas, que envolvem características tanto da pesquisa qualitativa quanto da pesquisa quantitativa, o presente estudo será qualitativo. Sendo assim, “a metodologia qualitativa pressupõe uma análise e interpretação de aspectos mais profundos da complexidade do comportamento humano”. “[...] fornece análise mais

detalhada sobre investigações, hábitos, atitudes e tendências de comportamentos.” (MARCONI; LAKATOS, 2005, p. 269).

Ademais será utilizado nesta pesquisa técnicas de produção primária como instrumento de coleta de dados, dos quais terá a aplicação de um questionário de forma não presencial, por meio da internet. E dados secundários através da análise de gráficos, de acordo com as informações geradas através das técnicas de produção primária.

3.2. O Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública no Instituto Federal de Brasília - *Campus* Brasília

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública no Instituto Federal de Brasília - *Campus* Brasília foi criado a partir do ato autorizativo de funcionamento na Resolução 020/2012/CS-IFB (IFB, 2012). Dessa forma, o curso é ofertado nos turnos vespertino e noturno, com a duração de 2 anos e meio e com uma carga horária de 1630h (IFB, 2020).

De acordo com o Projeto Pedagógico do CSTGP do IFB,

A oferta do Curso Superior em Tecnologia em Gestão Pública contribui para a formação de pessoas com as competências necessárias à consolidação de uma gestão pública que visa o atendimento das necessidades dos cidadãos, balizada pelos princípios da eficiência, moralidade, impessoalidade, publicidade e legalidade. Ao elevar os níveis de qualificação dos quadros de órgãos públicos, esse tipo de curso auxilia na profissionalização da gestão pública com vistas ao enfrentamento de desafios do desenvolvimento do Brasil. (IFB, 2017).

O curso de Tecnologia em Gestão Pública tem como proposta não apenas atuar na formação nas diferentes esferas e segmentos da Gestão Pública, mas também visando a necessidade de elaborar, executar e monitorar as políticas públicas necessárias para o desenvolvimento econômico e social, possibilitando diminuir as desigualdades. (IFB, 2017).

3.3. População e amostra

A população de pesquisa deste trabalho é composta por 922 discentes do IFB do Campus Brasília matriculados no curso de Tecnologia em Gestão Pública do 1º ao 5º semestre dos turnos vespertino e noturno, sendo todos eles da Matriz de 2017 (IFB, 2021), desconsiderando os discentes da Matriz de 2013, uma vez que estão em menor número e também por cursarem matérias isoladas.

A amostra deste estudo será não probabilística, pois será necessária a amostra de participantes voluntários, que foram os 62 alunos que tiveram interesse em participar da pesquisa.

3.4. Instrumento de coleta de dados

Foi utilizado como instrumento de pesquisa neste trabalho a aplicação de um questionário misto com 15 questões, sendo 13 questões fechadas e 2 questões abertas.

3.5. Coleta de dados

Assim, foi utilizado um questionário contendo 15 perguntas nas quais abordavam questões acerca da satisfação dos discentes com o respectivo curso. A primeira etapa para a coleta de dados foi formular o questionário através da ferramenta Formulário do *Google*.

A segunda etapa foi identificar o melhor jeito de contatar os discentes, uma vez que as aulas presenciais estavam suspensas devido à pandemia do COVID-19. Dessa forma, foi enviado via e-mail para todos os discentes que estão matriculados do 1º ao 5º semestre dos turnos vespertino e noturno do curso e no grupo central que reúne todos eles no *WhatsApp*. A coleta de dados deu início no dia 29 de novembro e se estendeu até o dia 20 de dezembro de 2021.

4. Análise e Discussão dos Dados

Após o encerramento do questionário, as respostas foram passadas para a base de dados do *Google* Planilhas. Os dados quantitativos foram analisados por meio de média simples. Por sua vez as respostas às perguntas abertas foram analisadas através da Análise de Conteúdo Categorical, proposta por Bardin (2011), na qual consiste em ser uma análise de dados quantitativos que busca ordenar o corpus do texto em unidades de significação.

Os resultados serão demonstrados com evidência nos objetivos supracitados na introdução deste trabalho, seguirá a ordem de Objetivo Geral, e depois, cada um dos quatro Objetivos Específicos, como segue especificado abaixo:

De acordo com o que foi pretendido no início da pesquisa, foi aferido o nível de satisfação dos discentes do CSTGP do IFB - CBRA, com os alunos do 1º ao 5º semestre dos turnos vespertino e noturno. Sendo assim, da população de 922 discentes, participaram do estudo 62 alunos, sendo preservado o anonimato dos mesmos para que não interferisse nos resultados pretendidos.

Quadro 2 - Satisfação dos discentes com o CSTGP do IFB - CBRA

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS
Muito satisfeito	12
Satisfeito	35

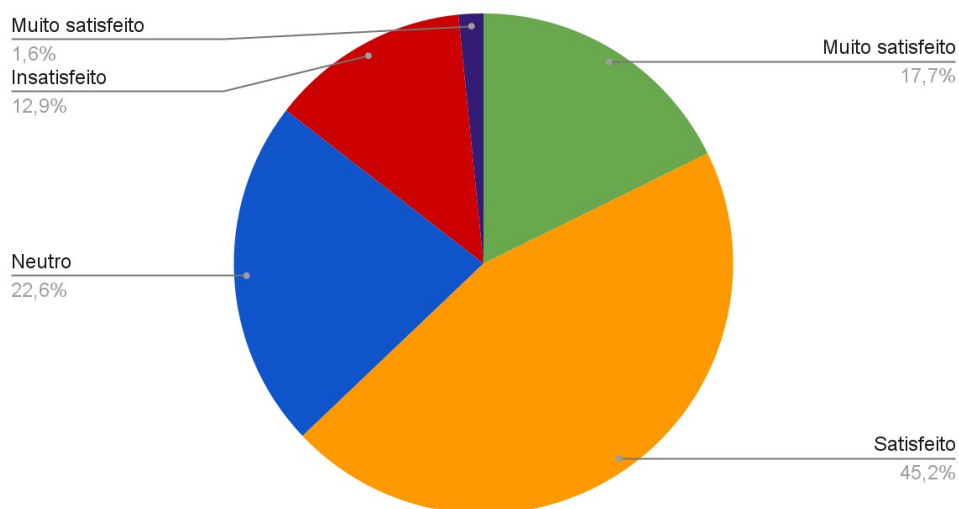
Neutro	8
Insatisfeito	5
Muito insatisfeito	2

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados demonstram que a maioria dos respondentes estão satisfeitos, juntamente com os que disseram estar muito satisfeitos. Dos 62 que responderam a pesquisa, 35 alegaram estar satisfeitos, 12 estão muito satisfeitos, 8 apontaram neutralidade, 5 não estão satisfeitos, e 2 declaram estarem muito insatisfeitos. Considerando a satisfação destes respondentes no tocante ao corpo docente do CSTGP, temos:

Gráfico 1 - Os 62 apontam os seguintes níveis de satisfação com o corpo docente

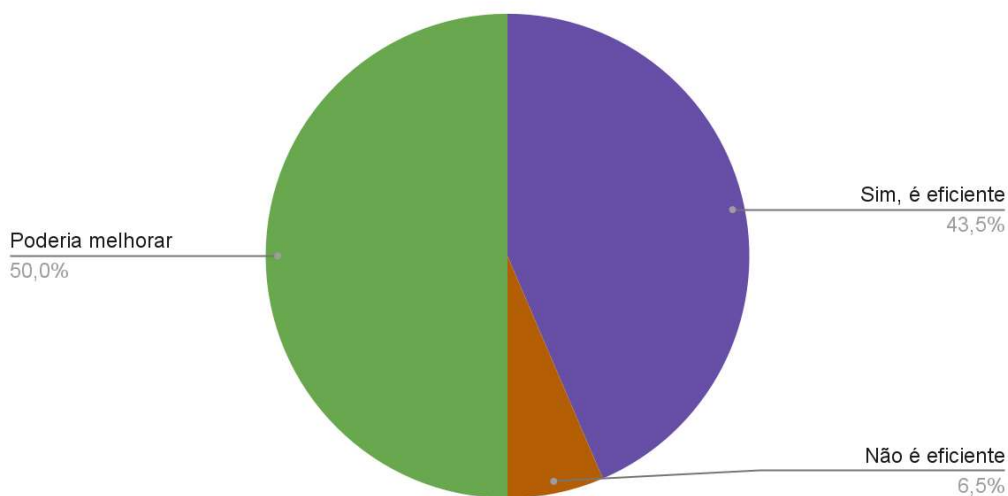
Satisfação com o corpo docente



De acordo com os dados levantados, pode-se considerar que a maioria dos discentes se sentem muito e/ou satisfeitos (62,9%) com o corpo docente. Em contrapartida, os que demonstraram insatisfação giram em torno de 12,9% dos respondentes, podendo ser considerado uma parcela pequena em comparação a maioria.

Gráfico 2 - Os 62 apontam os seguintes níveis de satisfação com a coordenação do curso

Eficiência da coordenação do CSTGP - IFB - CBRA segundo os respondentes



Consoante aos dados acima, a metade dos discentes afirmam que a coordenação do CSTGP do IFB - CBRA poderia melhorar. Dessa forma, tais resultados apontam que a coordenação é eficiente (43,5%), pois apenas 6,5% falam que não é eficiente.

Quadro 3 - Pontos positivos e negativos identificados pelos discentes do CSTGP do IFB - CBRA

SATISFAÇÃO	CATEGORIAS	Quais pontos positivos e negativos que você encontrou no curso?
Positivos	Pandemia	Não houve menções positivas quanto à pandemia na pesquisa.
	Duração do curso (5 semestres)	1- O curso é objetivo, direto e curto; 2- Como a maioria das disciplinas são bem objetivas e simples de se estudar devido ao tempo que se tem, acho isso positivo; 3- O tempo do curso (5 semestres) é ótimo. 4- O curso em si é muito bom por preparar o aluno ao mundo do trabalho, sendo a curto prazo mas com matérias que preparam o aluno a ser um bom profissional; 5- O melhor do curso é a proposta de ser rápido, conteúdo objetivo (disciplinas); 6- Formação rápida, que ajuda o aluno a se inserir rapidamente no ambiente de trabalho; 7- Tempo de duração; 8- Duração do curso e matérias de formação;

	<p>Metodologia ofertada no curso e ações dos professores</p>	<p>1- O maior ponto positivo são as matérias que são ótimas; 2- os professores têm sido prestativos em tirar as dúvidas dos alunos. A coordenação do curso tem sido presente também; 3- Empenho dos professores; 4- Ótimos professores; 5- corpo docente é bem receptivo, a maior parte das dúvidas são esclarecidas; 6- Destaco a forte presença da Pesquisa Científica, bem como o apoio nesse meio aos estudantes; 7- Os professores são todos doutores em suas áreas. 8- Positivo são os professores que realmente dão o seu melhor; 9- A metodologia e a qualidade de ensino do IFB; 10- Surgem na falta de prática e de oportunidade de estágios incentivados pela instituição; 11- Tem um conteúdo interessante; 12- Professores excelentes e profissionais; 13- O curso em si é muito bom, algumas matérias de grande importância. 14- Professores presentes; 15- Grade de matérias e Professores especializados; 16- Diversidade na grade curricular; 17- Ótimos professores, porém esperava mais atividades em campo, pesquisas e atividades práticas; 18- Excelentes professores, boas disciplinas; 19- Aprender Libras; 20- Professores comprometidos com o ensino; 21- Curso prático, matérias muito diversificadas; 22- Professores excelentes; 23- É conciso, a bibliografia nos planos de ensino é acessível e os conhecimentos administrativos adquiridos podem ser aplicados no mercado de trabalho, bem como são aproveitados durante a preparação para concursos públicos;</p>
	<p>Outros: localização, distância, horas complementares, suporte, questões pessoais, etc.</p>	<p>1- Praticidade e objetividade; 2- A Estrutura do IFB e os Professores que nos incentivam bastante; 3- Localização; 4- Corpo docentes de excelência; 5- me apaixonei pela área pública; 6- Só pontos positivos, o IFB se desdobra para fazer o aluno num aluno de sucesso!; 7- Gosto bastante do curso, e não tenho nada a reclamar;</p>
<p>Negativos</p>	<p>Pandemia</p>	<p>1- Algumas disciplinas às vezes exigem tarefas além do meu alcance, seja por não ter computador e não poder usar o Excel da mesma forma que em um pc por exemplo ou</p>

		<p>qualquer outro empecilho; 2- Os professores são qualificados, porém na pandemia os alunos se sentiram afetados pela falta de aulas síncronas, passando só atividades e slides assíncronos no que não desenvolve muito o aprendizado do aluno; 3- Educação a distância; 4- Seria as aulas online por conta da pandemia; 5- Aprendi coisa nenhuma no ead; 6- A questão da necessidade do ead deveriam capacitar melhor os professores; 7- Falta de conhecimento em relação a plataforma de ensino EAD o que acaba por dificultar e bagunçar o bom andamento dos trabalhos; 7- Metodologia no ensino remoto ser uma bagunça; 8- A forma como é ministrado as aulas no ead; 9- O curso, presencialmente, tem um ensino excelente e matérias que englobam o âmbito e os estudos para os concursos públicos, porém, o EAD tem atrapalhado não somente eu, mas vários outros estudantes;</p>
	<p>Duração do curso (5 semestres)</p>	<p>1- É um excelente curso, com alguns bons professores. Mas com uma carga horária pequena para a quantidade de assuntos abordados em determinadas matérias; 2- Muito pouco tempo para melhor absorção; 3- A mudança da grade curricular que mudou muito. Tinha coisas muito boas para aprender e poderia ser os 3 anos que era a duração do curso; 4- Curto tempo de curso; 5- O tempo de duração é pouco, pra mim é o ponto positivo por que não passa tanto tempo querendo um diploma, porém é negativo por que falta conteúdo;</p>
	<p>Metodologia ofertada no curso e ações dos professores</p>	<p>1- O último semestre tem grade cheia mais TCC. O TCC deveria ser em um semestre posterior; 2- Nível de exigência é extremamente baixo em relação a minha faculdade anterior (unb). E não estou falando só do período pandêmico não, mesmo nas aulas presenciais, o nível da turma já era absurdamente pequeno e os professores acabam nivelando as avaliações para baixo; 3- Desorganizado, coordenação insuficiente, falta de interesse do corpo docente (na maioria); 4- Ausência de alguns professores; 5- No curso em si foram poucos, a</p>

		<p>grande parte é na organização da instituição e a arrogância de alguns docentes durante o curso, distanciando os discentes de algumas matérias; 6- O plano inicial é muito bom, só que não se aplicou ao curso; 7- Inicialmente o curso aborda matérias que não fazem parte da realidade de um Gestor Público, em especial os Cálculos, a mudança de grade foi horrível pra quem era do PPC de 2013. 8- Metodologia de alguns docentes; 9- Mais práticas para fazer pensar, me sinto ainda como se fosse ensino médio. A volta de algumas matérias que eram difíceis e que no momento precisamos, mas não tem. Aumenta a carga horária de algumas matérias. E professores que sejam menos arrogantes só por serem doutores e etc. Tem professores que não estão no mesmo diálogo com a turma. 10- Metodologia de ensino remoto; 11- poderia ter uma melhor orientação de TCC desde as matérias de pesquisa; 12- O curso poderia oferecer a opção de ser bacharel; 13- Muitos trabalhos em vez de provas. Estes trabalhos muitas vezes não consolidam o conhecimento; 14- Alguns professores têm métodos de avaliação muito ineficazes, excesso de trabalhos em grupos e falta de <i>feedback</i> das tarefas durante o semestre;</p>
	<p>Outros: localização, distância, horas complementares, suporte, questões pessoais, etc.</p>	<p>1- Aulas síncronas; 2- Quantidade muito grande que solicitam de horas complementares; 3- A distância e o transporte, que demora muito, tanto para ir quanto para voltar; 4- Falta de interesse de alguns professores na aprendizagem dos alunos; Falta de atenção especial para alunos com problemas difíceis de solucionar; 5- Às vezes há uma certa desorganização na entrega de informes ou prazos; 6- Defasagem escolar da minha parte; 7- Dificuldade em tratar problemas simples; 8- Metodologia no ensino remoto ser uma bagunça; 9- Muitas possibilidades mal aproveitadas; 10- Baixa empregabilidade; 11- Eu gostava da matriz curricular antiga, ela tinha uma lógica curricular mais apropriada e dinâmica com relação às matérias que compõem o curso. Eu acredito que poderia existir uma maior divulgação das vagas de</p>

		estágio e aulas sobre a atuação dos gestores no mercado de trabalho;
--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa

A partir destes resultados, nota-se que um dos pontos positivos apontados pelas respostas dos discentes foi a respeito da duração do curso. Entre os respondentes, as mais preponderantes das respostas foram: “Empenho dos professores”; “Os professores são todos doutores em suas áreas”; “Professores excelentes e profissionais”; “Professores comprometidos com o ensino”. Dessa forma, para Zanella, Lopes e Seidel (2008) a colaboração e a melhoria dos que estão inseridos no processo de ensino traz ainda mais progresso para a realização de suas atividades, tornando sua forma e seu conhecimento capazes de serem reconhecidos no ambiente universitário.

Em outro momento, um dos pontos negativos apontados nas colocações dos discentes foi referente a: “Nível de exigência é extremamente baixo em relação a minha faculdade anterior (UNB), e não estou falando só do período pandêmico, mesmo nas aulas presenciais o nível da turma já era absurdamente pequeno e os professores acabam nivelando as avaliações para baixo”; “Falta de interesse de alguns professores na aprendizagem dos alunos. Assim sendo, segundo preconiza Paulins (2005) a qualidade dos serviços que são consumidos e a qualidade na qual eles são esperados interfere na satisfação dos clientes, o que torna esse serviço vinculado a respectiva qualidade do serviço ofertado.

Quadro 4 - Sugestões de melhorias propostas pelos discentes no CSTGP do IFB - CBRA

Sugestões de melhorias propostas pelos alunos	“Que fosse mais organizado, que as informações fossem mais acessíveis, que os professores quisessem estimular mais os alunos, que o curso tivesse a duração de 3 anos para não ficar tão corrido, que os orientadores tivessem supervisão, porque eles fazem o que bem entendem e muitas vezes prejudicam os alunos”.
	“Gostaria que a grade do curso fosse mais flexível quanto às matérias a serem cursadas”.
	“A metodologia”.
	“Professores pararem de aplicar psicologia no curso, se organizassem melhor em tudo”.
	“As atividades complementares, se incluíssem projetos de campo, seria interessante para aprimorar o conhecimento”.
	“Vivências práticas”.

	“Grade horária (estender), matérias práticas e trabalhos de campo”.
	“Organização, fluidez, infraestrutura, motivação por parte dos professores e tratamento melhor aos alunos”.
	“Deveria ter um treinamento aos docentes de como se utilizar a plataforma moodle”.
	“Maior carga horária”.
	“O atendimento às demandas dos discentes pela coordenação poderia ser melhor”.
	“A forma como é ministrada as aulas durante o EAD”.
	“Professores que se comuniquem com os alunos. Tem alguns que eu não faço ideia como seja o rosto ou a voz, porque nunca lecionaram aulas síncronas”.
	“Metodologia”.
	“Mais tempo de curso”.
	“As informações aos alunos por meio virtual, mais atividades práticas e pesquisas”.
	“Apenas aumentar o tempo do curso. Mais semestres”.
	“O curso em si é excelente, só poderia retornar ao presencial”.
	“Mais duração e matérias tipos de TCC sejam mais eficientes e mais ajuda nesse processo de como fazer”.
	“Se aprofundar em matérias de exatas”.
	“Apoio pedagógico”.
	“Alinhamento com o mercado de trabalho”.
	“Mais um semestre sobre Língua de Sinais”.
	“Coordenação de curso, retirada de professores que não somam em nada, apenas recebem salário”.
	“Registro acadêmico, reformulação de algumas matérias e horas complementares”.
	“A grade curricular. Especialmente no que diz respeito às matérias de metodologia científica, ajudaria e incentivaria a produção científica do instituto se essas matérias

	fossem fornecidas no início do curso”.
	“Caso continue remoto ou à distância, que diminua a quantidade de disciplinas por semestre. A distância do curso torna-se pesado porque as aulas são substituídas por atividades. Às vezes sinto que estou apenas fazendo atividade automaticamente sem aprender”.
	“Método de avaliação e <i>feedback</i> para os estudantes”.
	“Professores que lessem nossos trabalhos e dessem um <i>feedback</i> detalhado sobre nossas falhas. A falta de comentários ou notas arbitrárias geram a sensação de que eles não corrigem nada e dão a mesma nota para todo mundo”.

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os resultados apresentados, as sugestões de melhorias mais ditas pelos discentes com o CSTGP do IFB - CBRA foram:

- a) Aumento da duração do curso para que não fique muito corrida a realização do TCC, além de eventuais práticas do curso.
- b) Metodologia e avaliação de alguns professores.
- c) Metodologia e avaliação de alguns professores durante o ensino a distância.
- d) Organização no que compete ao repasse de informações aos discentes.

4.1. Discussão de resultados

Os resultados alcançados na pesquisa mostram que, conforme Almeida e autores (2006), as propostas de avaliação são subjetivas dos participantes, mas que demonstra haver qualidade da experiência acadêmica deles. Dessa forma, os discentes puderam expressar suas perspectivas através do questionário da pesquisa, avaliando primeiramente sua satisfação com o CSTGP do IFB - CBRA, sendo a maior parte dos discentes (52) afirmaram estar satisfeitos e/ou muito satisfeitos. Assim, tais resultados demonstram que, na opinião dos alunos, pode ser obtido por meio da composição da grade curricular com ótimas disciplinas, por contar com professores ativos em sanar as dúvidas dos alunos, pelo fato do curso ser objetivo, direto e curto.

Por sua vez, no que compete à satisfação dos discentes com o corpo docente e à eficiência da coordenação do CSTGP do IFB - CBRA, as respostas foram positivas. Dessa maneira, para Eisenberg et al. (2013), esse tópico reflete tanto no ambiente pedagógico, quanto no ambiente físico do contexto acadêmico, abrangendo atividades extracurriculares e as condições para o estudo da instituição.

Em outro contexto, foram extraídos os pontos positivos e negativos a respeito do CSTGP do IFB - CBRA, na opinião dos discentes. Assim sendo, tanto para Almeida et al. (2006), quanto para a presente pesquisa, a satisfação foi utilizada para ser investigada a partir de uma área ou curso específico. Isto posto, foram descritos como pontos positivos pelos alunos: “O curso em si é muito bom por preparar o aluno ao mundo do trabalho, sendo a curto prazo mas com matérias que preparam o aluno a ser um bom profissional”; “O maior ponto positivo são as matérias que são ótimas”; “A estrutura do IFB e os professores que nos incentivam bastante”. Em contrapartida, também foram descritos pontos negativos: “Algumas disciplinas às vezes exigem tarefas além do meu alcance, seja por não ter computador e não poder usar o Excel da mesma forma que em um pc por exemplo ou qualquer outro empecilho”; “Baixa empregabilidade”. Ademais, em relação a duração do curso que são 5 semestres ao todo, alguns alunos tiveram tais opiniões: “(...) Carga horária pequena para a quantidade de assuntos abordados em determinadas matérias”; “A mudança da grade curricular que mudou muito. Tinham coisas muito boas para aprender e poderia ser os 3 anos que era a duração do curso”; “Curto tempo de curso”.

Por fim, é necessário destacar que a pesquisa não propõe melhorias, mas, sim, apresenta as propostas de melhorias dos participantes da pesquisa. A partir disso, é importante salientar que a Instituição esteja disponível para realizar uma investigação para saber se esses apontamentos são de fato melhorias para o CSTGP do IFB - CBRA.

5. Considerações Finais

Este artigo apresentou a pesquisa denominada: nível de satisfação dos discentes do Instituto Federal de Brasília (IFB) - *Campus* Brasília com o curso de Tecnologia em Gestão Pública (TGP). O objetivo principal foi analisar o nível de satisfação dos discentes do CSTGP do IFB - CBRA.

Nesse sentido, a análise demonstrou que a maioria dos discentes (62,9%) do 1º ao 5º semestre do CSTGP do IFB - CBRA se sentem muito satisfeitos e/ou satisfeitos com o curso. Ainda nesse contexto, foi possível aferir o nível de satisfação dos discentes com o corpo docente, tendo a maioria muito satisfeita (17,7%) e satisfeita (45,2%) com o respectivo tópico. Em seguida, foi questionado sobre a eficiência da coordenação do CSTGP do IFB - CBRA segundo os discentes, e os resultados demonstraram que a metade dos respondentes disse que poderia melhorar, em contrapartida, 6,5% afirmaram que a coordenação do curso não é eficiente.

Já no que compete à avaliação dos pontos positivos e negativos levantados pelos discentes, percebe-se que as questões vão de encontro ao que preconiza Paulins (2005) no que diz respeito à satisfação e à qualidade dos serviços ofertados. Dessa forma, um dos tópicos positivos mais ditos, dentre as categorias de: pandemia, duração do curso (5 semestres), metodologia ofertada no curso e ações dos professores e outros, foi da atuação dos professores e suas respectivas formações que, além de trazer competência para seu lado profissional, eleva o nível de satisfação em relação a percepção dos discentes. Por outro lado, os pontos negativos citados dentro das mesmas categorias ditas acima, um dos mais mencionados pelos discentes está relacionado com o nível de exigência de alguns desses profissionais com os alunos, nivelando as avaliações para baixo e por consequência, os próprios alunos.

Dessa forma, como propostas para futuras pesquisas relacionadas com o CSTGP do IFB - CBRA, pode se destacar o método de coletar os dados de forma presencial através de entrevistas, algo impossibilitado no atual estudo devido a pandemia da COVID-19. Por fim, podem ser levantadas como eventuais considerações: apresentar e identificar melhorias para o CSTGP do IFB - CBRA, além de coletar novas propostas a serem colocadas em prática com esse levantamento.

Referências

ALCÂNTARA, V. D. C. et al. Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma instituição de ensino superior. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 11, n. 3, p. 193–220, 2012.

ALMEIDA, T. L.; PINTO, S. S.; ALMEIDA, C. I. R. Medida de satisfação dos estudantes do curso de engenharia civil da Furg: o curso sob a ótica dos estudantes em 2001 e em 2005. In: **XXXIV COBENGE, 2006. Anais...** Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2006.

ALMEIDA, L. S., GUISANDE, M. A., SOARES, A. P., & SAAVEDRA, L. (2006). Acesso e sucesso do ensino superior em Portugal: questões de género, origem sócio-cultural e percurso académico dos alunos. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 19(3), 507-514.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CÂMARA, Arianne Raquel Axiole de Souza. **Determinantes da satisfação e lealdade dos discentes de Programas de Pós-graduação em Ciências Contábeis do Brasil: um estudo a partir da perspectiva do European Customer Satisfaction Index (ECSI)** /Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-graduação em Ciências Contábeis. Natal, RN, 2018.

CODA, R.; SILVA, D. Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões de alunos em cursos de administração: uma contribuição metodológica. In: **ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, 28, 2004, CURITIBA. Anais... Curitiba: ENANPAD 2004. CD ROM.

CRONIN, J. e TAYLOR, S. Measuring service quality: a re-examination and extension, **Journal of Marketing**, Vol. 56(3), July, 55-68, 1992.

DIENER, E.; SUH, E. M.; LUCAS, R. E.; SMITH, H. L. Subjective well-being: Three decades of Progress. **Psychological Bulletin**, v. 125, n. 2, p. 276-302. 1999.

EISENBERG, Daniel; HUNT, Justin; SPEER, Nicole. Mental health in American colleges and universities: variation across student subgroups and across campuses. **The Journal of nervous and mental disease**, v. 201, n. 1, p. 60-67, 2013.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

EVRRARD, Y. **A Satisfação dos Consumidores: Situação das Pesquisas**. Mimeo PPGA/UFRGS, 1995.

FISCHER, F. M.; & PARAGUAY, A. I. B. B. A ergonomia como instrumento de pesquisa e melhoria das condições de vida e trabalho. In: FISCHER, F. M.; GOMES, J. R.; & COLACIOPPO, S. (coord.). **Tópicos de saúde do trabalhador**. São Paulo: Hucitec, 1989.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KLIJN, T. M. P. **Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción**. 1998. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Chile.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, Marina A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEITE, Eduardo Dias; RODRIGUES, Maicheel Douglas Borges. Percepção dos discentes do Curso de Tecnologia em Gestão Pública sobre a importância da avaliação direcionada para o professor. **Rebena-Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem**, v. 2, p. 100-121, 2021.

LEITE, Eduardo Dias et al. Avaliação da qualidade do transporte coletivo para o campus Brasília do IFB, na perspectiva dos alunos do Curso de Tecnologia em Gestão Pública. **Rebena-Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem**, v. 2, p. 49-77, 2021.

MAINARDES, Emerson Wagner. Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC.

Dissertação (Mestrado em Administração), 2007.

MOWEN, J. C. **Consumer behavior**. 4th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1995.

PAULINS, V. A. An analysis of customer service quality to college students as influenced by customer appearance through dress during their-store shopping process. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 12, n. 5, p. 345-355.

PETRUZZELLIS, L.; D'UGGENTO, A. M.; ROMANAZZI, S. Satisfação do estudante e qualidade de serviço nas universidades italianas. Gerenciando a Qualidade do Serviço: **Na International Journal**, v. 16, n. 4, p. 349-364, 2006.

RAMOS, A. O.; GONÇALVES, C. M. Escala de satisfação com a formação superior (ESFS). In L. S. Almeida, M. R. Simões e M. M. Gonçalves (Eds.). **Instrumentos e contextos de avaliação psicológica** v. 2, p. 153-168. Coimbra: Almedina, 2014.

SANTOS, M. A. C. dos; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição?. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, v. 3, n. 1, p. 78-97, 2017.

SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA - SGA/IFB. **Resolução nº 20/2012/CS-IFB**. [S. l.], 22 jun. 2012.

SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA - SGA/IFB. **Tecnologia em Gestão Pública**. [S. l.], 26 nov. 2020.

SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA - SGA/IFB. **Estatuto**. [S. l.], 25 mar. 2010.

SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA - SGA/IFB. **IFB em números**. [S. l.], 2021.

SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA - SGA/IFB. **Projeto pedagógico do curso superior em gestão pública**. [S. l.], 2017.

SOARES, Ana Paula et al. Modelo multidimensional de ajustamento de jovens ao contexto universitário (MMAU): Estudo com estudantes de ciências e tecnologias versus ciências sociais e humanas. **Análise psicológica**, v. 24, n. 1, p. 15-27, 2006.

VIEIRA, K. M.; VENTURINI, J.; PEREIRA, B. A. D.; MILACH, F. **Satisfação dos alunos do curso de ciências contábeis da UNIFRA**: Um estudo à luz das equações estruturais. Rio Grande do Sul, p. 129-158, 2012.

VIEIRA, K. M.; KUNKEL, F. I. R.; RIGHI, M. B. Desenvolvimento e validação do modelo PLS-PM aplicado à satisfação dos alunos de uma instituição de ensino superior. **Perspectiva**, v. 36, n. 134, p. 109-124, 2012.

VIEIRA, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 19, p. 65-76, 2008.

ZANELLA, Andreia; LOPES, Luis Felipe Dias; SEIDEL, Enio Junior. Diagnóstico do ensino-aprendizagem e satisfação dos alunos nas disciplinas de estatística da UFSM. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, v. 4, n. 3, p. 123, 2009.